

De gelukkige huurder

Het bewaken van de kwaliteit en het tevreden stellen van de
huurder binnen Gemeente Helmond.



De gelukkige huurder

Het bewaken van de kwaliteit en het tevreden stellen van de huurder binnen Gemeente Helmond.

Auteurs:

Dorien Eising
Berber Dedden
Hans de Vries

Coach:

Niels de Vries
Mevr. W. Wolf

Interne opdrachtgever:

Dhr. J. Veuger

Externe opdrachtgever:

Gemeente Helmond

Instelling:

Hanzehogeschool Groningen

Afdeling:

Instituut voor bedrijfskunde: Vastgoed en Makelaardij

Datum:

Groningen, 16 november 2010

Voorwoord

Als studenten van de Hanze hogeschool Groningen met als studierichting Vastgoed en Makelaardij zijn wij gevraagd om in het kader van het onderzoeksblok, onderzoek te gaan doen naar de doelgroepsegmentatie van het maatschappelijk vastgoed binnen de gemeente Helmond.

Gezien het feit dat onderzoek doen voor ons als groep totaal nieuw was, en er in het begin weinig informatie beschikbaar was, kende dit onderzoek een moeizame start. Het kostte ons in het begin veel moeite en tijd om het onderzoekdoel en de probleemstelling vast te stellen. Gelukkig is na de nodige coaching, een gesprek met de interne opdrachtgever en een bezoek aan de externe opdrachtgever, in dit geval de gemeente Helmond een heleboel duidelijk geworden. Hierna hebben we de draad in de goeie richting vlot kunnen oppakken, wat uiteindelijk geresulteerd heeft in een bruikbare enquête en een concrete onderbouwing.

Het is in het kader van onze afstudeeropdracht die wij in het 4^e jaar gaan doen een zeer leerzame en nuttige oefening geweest. Het heeft ons duidelijk gemaakt hoe lastig het eigenlijk is om een goed onderzoek op te zetten, waarbij je rekening moet houden met de belangen van de opdrachtgever(s) en toch een haalbare doelstelling nastreeft.

Zonder de inzet van externe partijen was het niet mogelijk geweest om dit onderzoek tot een succesvol einde te volbrengen. Daarom willen wij mevrouw Wolf en de heer J. Veuger bedanken voor hun coaching en de nuttige informatie die wij van hen hebben gekregen. Tevens richten wij onze dank aan de gemeente Helmond, dat zij ons hebben willen ontvangen en voor het verkrijgen van alle informatie en de leerzame rondleiding.

Berber Dedden, Dorien Eising, Niels de Vries, Hans de Vries

Groningen, 5 november 2010

Inhoudsopgave

1. Inleiding	3
2. Inhoudelijke oriëntatie en probleemdiagnose	4
2.1 Oriëntatie	4
2.1.1 Professionalisering	4
2.1.2 De Barometer	5
2.1.3 Maatschappelijk vastgoed in private handen	5
2.1.4 Nederlands Vastgoedmanagement Platvorm	5
2.1.5 Gemeente Helmond ingezoomd	6
2.1.6 De werkwijze van de Gemeente Helmond	6
2.1.7 Het creëren van waarde	7
2.1.8 Corporate Real Estate Management	7
2.1.9 Dienstverlening	7
3. Probleemomschrijving	8
3.1 Deelvragen	9
3.2 Begripsafbakening	10
4. Verwachtingen	11
4.1 De gemeente Helmond	11
4.2 Verwachtingen in lijn met het onderzoek	11
4.2.1 Een bezoek aan de gemeente	11
4.2.2 Recentelijk tevredenheidonderzoek	12
4.2.3 Bereidheid om te betalen voor verbetering	13
5. Onderzoeksmethode	14
5.1 Deelvragen	14
5.2 Onderzoeksvragen	14
6. Uitwerking onderzoeksmethode	16
6.1 Deelvraag 1	16
6.1.1 Wie zijn de huurders van het maatschappelijk vastgoed?	19
6.2 Deelvraag 2	20
6.2.1 Definitie kwaliteit	20
6.2.2 Kwaliteitsbeleving van de huurder	21
6.2.3 Toepassen functionele eisen door de afdeling Vastgoed	22
6.3 Deelvraag 3	22
6.5 Enquête	26
7. Het meetinstrument	27
7.1 Opbouw enquête	27
8. Nawoord	28
Bronnenlijst	29
Termenlijst	31
Bijlage:	
1. Organisatiestructuur gemeente Helmond en afdeling Vastgoed	
2. Artikel studie op Amerikaanse kantorenmarkt	
3. Overzicht onderzoek- en deelvragen	
4. Overzicht vastgoedobjecten	
5. Overzicht huurders gemeente Helmond	
6. Verslag eerste bezoek gemeente Helmond	
7. Verslag 2 ^e bezoek gemeente Helmond	
10. Bronnenlogboek	

1. Inleiding

Het professionaliseren van vastgoedbeheer bij gemeenten is een steeds belangrijker thema aan het worden. Gemeenten voelen de toename van druk om te gaan bezuinigen die hen door hoger overheden wordt opgelegd. Gemeenten proberen met het professionaliseren van het beheer grip te krijgen op de kosten en opbrengsten.

Het professionaliseren van vastgoed beheer wordt gedaan in drie stadia: efficiënter werken, reduceren van kosten, verbeteren van de prestaties en het creëren van waarde. De gemeente Helmond heeft de eerste stappen van de professionalisering gezet; het efficiënter werken en het reduceren van kosten. De volgende stap is het *verbeteren van de prestaties en het creëren van waarde*.

Tijdens een bijeenkomst van het Nederlands Vastgoed Platvorm werd door de afdeling Vastgoed van de gemeente Helmond een presentatie gehouden. Deze presentatie heeft interesse gewekt bij de heer J. Veuger één van de initiatiefnemers van het onderzoek “Maatschappelijk vastgoed in private handen”. De Hanzehogeschool is zeer nauw betrokken bij dit onderzoek en heeft het onderwerp verbeteren van de prestaties en het creëren van waarde gekozen als onderzoeksonderwerp voor het onderzoeksblok.

Het doel van dit rapport: **Een meetinstrument ontwikkelen met betrekking tot klanttevredenheid van de huurders, waarin de kwaliteit van de dienstverlening en het vastgoed wordt gemeten.**

Aan de hand van dit rapport wordt er antwoord gegeven op de vraag: **Aan welke onderdelen van de gemeentelijke dienstverlening hechten de huurders van maatschappelijk vastgoed waarde en wat voor belang hebben zij bij de kwaliteit van het vastgoed?**

In de oriëntatie wordt het onderzoeksonderwerp afgebakend. Vervolgens wordt het probleem beschreven en deelvragen geformuleerd. Aan de hand van de deelvragen en de oriëntatie kunnen er aan aantal verwachtingen worden geformuleerd. De volgende stap in het onderzoek is het vaststellen van de onderzoeksmethode. De onderzoeksmethode wordt in hoofdstuk 5 uitgewerkt waar antwoord wordt gegeven op de deelvragen die in hoofdstuk 3 aan bod komen. Als laatste wordt de uitwerking van de deelvragen gebruikt voor het opstellen en onderbouwen van de enquête waarin de tevredenheid van de huurders van het maatschappelijk vastgoed zal worden gemeten.

2. Inhoudelijke oriëntatie en problemdiagnose

Maatschappelijk vastgoed is een erg breed begrip en wordt door veel instanties anders geïnterpreteerd. In het kader van dit onderzoek wordt voor de term maatschappelijk vastgoed de volgende definitie gehanteerd: bij maatschappelijk vastgoed gaat het om de sociale en culturele voorzieningen, bijvoorbeeld (brede) scholen, buurthuizen en buurtkamers voor ouderen, cultuurhuizen, buurtsupermarkten, begeleide woonprojecten voor gehandicapten en sociale pensions. Een overkoepelende omschrijving voor deze definitie is: 'al het vastgoed dat volgens bestemming of gebruik uitvoering geeft aan de door de samenleving geïdentificeerde publieke functie.¹

2.1 Oriëntatie

Het onderzoek focust zich op maatschappelijk vastgoed en om preciezer te zijn, maatschappelijk vastgoed dat in het beheer is van gemeenten. Gemeenten zijn, naast woningcorporaties en private beheerders, de grootste eigenaar van maatschappelijk vastgoed in Nederland. De gemeenten zijn een professionaliseringsslag aan het maken op het gebied van beheer en exploitatie.²

2.1.1 Professionalisering

De voorraad gemeentelijk vastgoed in Nederland bedroeg in 2007 ruim 2,70 m² per inwoner.³ Deze voorraad wordt door de gemeenten in Nederland beheerd. Uit het onderzoek “professioneel gemeentelijk vastgoed” is gebleken dat de gemeenten vaak niet bekend zijn met de omvang van haar vastgoedbezit.⁴ Hierbij komt ook dat tweederde van de gemeenten niet weet wat de kosten en inkomsten per vierkante meter zijn. Met efficiency en duidelijker management is jaarlijks 7% aan kosten te besparen, een gemiddeld bedrag per gemeente van € 1.000.000,-.⁵ Gemeenten worden onder druk gezet om bezuinigingen door te voeren, vastgoed te verkopen en het beheer en management uit te besteden. In deze tijd is het moeilijk kopers te vinden die een goede prijs willen betalen voor het vastgoed, waardoor verkopen vaak geen optie is. Uitbesteding van vastgoedtaken naar private partijen wordt door steeds meer gemeenten toegepast, waarbij taken als onderhoud en projectmanagement enkele van deze taken zijn. Gemeenten zijn echter geen voorstander van het in zijn geheel uitbesteden van het vastgoed beheer. De Gemeente Nijmegen is in 2008 gestart met het uitbesteden van het technisch beheer, vele gemeenten zullen dit beleid gaan volgen. Wanneer een gemeente besluit taken onder te brengen bij private partijen, moet het vastgoed beheer al ver geprofessionaliseerd zijn en moet er een duidelijk inzicht in de vastgoed portefeuille bestaan.⁶ Het centraliseren van het vastgoed binnen de gemeente creëert inzicht dat nodig is voor het uitbesteden of verder professionaliseren van het vastgoed beheer.⁷

¹ Corporate Real Estate Management (2009), begrip maatschappelijk vastgoed.

² Consortium mvg (2009), Barometer Maatschappelijk Vastgoed 2010.

³ Ruude de Wit (2007), ROZ Vastgoed onderzoek naar gemeentelijk Vastgoed.

⁴ Twynstra Gudde (2010), Onderzoek Professioneel Gemeentelijk Vastgoed.

⁵ Twynstra Gudde (2010), Onderzoek Professioneel Gemeentelijk Vastgoed.

⁶ Gesprek met de heer Giel van den Broek gemeente Helmond.

⁷ Twynstra Gudde (2010), Kansen op vastgoedgebied onbenut.

2.1.2 De Barometer

Sinds 2008 wordt er jaarlijks door het Consortium Maatschappelijk Vastgoed een enquête gehouden, de Barometer maatschappelijk vastgoed. Deze enquête wordt gehouden onder 70 gemeenten in Nederland. In de barometer van 2009 werden een aantal hardnekkige trends geconstateerd op het gebied van de uitbesteding van eigendom, beheer en exploitatie aan private partijen. De barometer 2009 werd door 70 Nederlandse gemeenten ingevuld. Bij 90% van de ondervraagde gemeenten werd aangegeven dat zij al samenwerken met andere gemeenten en sommige vastgoedtaken uitbesteden aan private partijen.⁸

De barometer van 2010 is door 60 gemeenten ingevuld en ook dit jaar is het uitbesteden en het centraliseren van maatschappelijk vastgoed een punt dat hoog op de agenda van de gemeenten staat. Opvallende trends zijn:

- Financiering en eigendom van maatschappelijk vastgoed wordt door meer gemeenten als gemeentelijke taak gezien.
- Het uitbesteden van vastgoedtaken wordt in vergelijking met voorgaande jaren minder als actueel beleidsthema gekenmerkt.
- Er is een toename van het aantal gemeenten die vastgoedtaken vanuit één afdeling coördineren of uitvoeren.
- Gemeenten besteden weinig tot geen aandacht aan de vraag of het vastgoed past in haar doelstelling.⁹

Kortom, het blijkt dat gemeenten steeds meer de financiële en maatschappelijke voordelen zien van het beter beheer van eigen vastgoed.

2.1.3 Maatschappelijk vastgoed in private handen

Naar aanleiding van de resultaten uit de barometer van 2009 zijn de NeVaP & de Kopgroep van start gegaan met het project 'Maatschappelijk vastgoed in private handen'. De NeVaP (Nederlands Vastgoed Platvorm) is een vereniging voor professionals die betrokken is bij de exploitatie van vastgoed. Het doel van de NeVaP is het onderling uitwisselen van kennis en ervaringen, waardoor het vakgebied transparanter wordt en ontwikkeling gestimuleerd wordt.¹⁰ De Kopgroep is een landelijke organisatie van professionals die zich bezig houdt met vernieuwing van maatschappelijke voorzieningen en vastgoed. Taken van de Kopgroep zijn: het initiëren van experimenten en grensverleggende projecten, samenbrengen van professionals en partijen en ontwikkelen, verzamelen en ontsluiten van kennis.¹¹

Aan het onderzoek 'Maatschappelijk vastgoed in private handen' werken de volgende organisaties mee: Corporate REM, Hanzehogeschool Groningen, NeVaP, Draaiier en partners en de gemeente Assen.¹² Uit de resultaten van een steekproef uit 2009 bleek dat er behoefte is aan een onderzoek naar de mogelijkheden van het uitbesteden van beheer aan private partijen. Het onderzoek "Maatschappelijk vastgoed in private handen" heeft als doel de samenwerking tussen private en publieke partijen te verbeteren. De duur van het onderzoek is twee jaar en wordt uitgevoerd in samenwerking met studenten van de Hanzehogeschool Groningen, gemeenten en circa 50 bedrijven.¹³

2.1.4 Nederlands Vastgoedmanagement Platvorm (NeVaP)

Op dinsdag 1 juni te Amsterdam werd er een bijeenkomst gehouden voor leden van de NeVaP. Het thema van deze bijeenkomst was "Professionaliseren van Gemeentelijk Vastgoed!". De middag was

⁸ Consortium mvg (2009), Barometer Maatschappelijk Vastgoed 2009.

⁹ Consortium mvg (2010), Barometer Maatschappelijk Vastgoed 2010.

¹⁰ NeVaP (2010), Bedrijfsprofiel.

¹¹ De Kopgroep (2010), Bedrijfsprofiel.

¹² Corporate Real Estate Management (2009), Nieuwsbrief November 2009.

¹³ Corporate Real Estate Management (2009), Nieuwsbrief November 2009.

gereserveerd voor verdieping op dit onderwerp. Er waren verschillende gastsprekers uitgenodigd om te spreken over het vastgoedbeleid van gemeenten. Eén van deze sprekers was de heer Johan Brands, werkzaam bij de gemeente Helmond. De gemeente Helmond was uitgenodigd om te komen spreken over hun manier van beheren. Deze is in vergelijking met andere gemeenten in Nederland ver vooruit met de professionalisering van het vastgoedbeheer.¹⁴

De gemeente Helmond heeft haar vastgoedbeheer volledig gecentraliseerd naar één zelfstandige afdeling, de afdeling Vastgoed. Deze afdeling heeft zijn eigen begroting en bestuurlijke verantwoordelijkheid bij één wethouder. Hiernaast maakt de afdeling jaarlijks een eigen bedrijfsplan. De organisatie van de gemeente wordt afgebeeld in afbeelding 1 van bijlage 1. De opzet van de afdeling vastgoed wordt afgebeeld in afbeelding 2 van bijlage 1.

2.1.5 Gemeente Helmond ingezoomd

De afdeling vastgoed van de gemeente bestaat uit 40 medewerkers die vanuit het bedrijfsleven zijn aangetrokken. Het maatschappelijk vastgoed in Helmond is verdeeld over verschillende sectoren, onder andere Kunst, Cultuur, Zorg en Welzijn en Onderwijs. Een uitzondering hierop zijn de sportvoorzieningen, deze vallen onder de afdeling Sport. De 40 medewerkers voeren samen het onderhoud, beheer, ontwikkeling en adviestaken van dit maatschappelijk vastgoed uit. Recente projecten waar de afdeling Vastgoed aan gewerkt heeft: het verwezenlijken van de traverse met daarop windmolens die energie opwekken voor de straatverlichting, realisatie van een nieuwe bibliotheek in samenwerking met de toekomstige huurder en de net opgeleverde gerenoveerde school, waar een tiental lokalen dient als studio voor beeldende kunstenaars en vormgevers die tegen een zeer maatschappelijke prijs worden verhuurd.

Communicatie met de huurder en duurzaamheid zijn onderwerpen waaraan de gemeente veel aandacht besteedt en steeds meer aandacht wil gaan besteden. De gemeente Helmond heeft de eerste stappen van de professionalisering gezet; het efficiënter werken en het reduceren van kosten. De volgende stap is het verbeteren van de prestaties en het creëren van waarde.

2.1.6 De werkwijze van de Gemeente Helmond

Met een portefeuille van 100 objecten en een totaal oppervlak van 150.000 m² heeft de gemeente een commercieel model opgezet. De huren van alle objecten zijn marktconform en worden bepaald aan de hand van een gebruik- of marktwaarde.

Vervolgens wordt er een huurder aangetrokken. Voorbeeld: een scouting club wil een ruimte huren. De huurwaarde van het pand is € 30.000,- op jaarbasis. De scouting krijgt van de gemeente subsidie om activiteiten te kunnen uitvoeren en huur te betalen. Stel dat de scouting € 40.000,- aan subsidies krijgt dan blijft er na het betalen van huur € 10.000,- over voor overige uitgaven.

Het geld gaat dan ook letterlijk binnen de organisatie rond. Voorheen was de subsidie voor de hurende organisatie lager en werd de ruimte voor € 0,- verhuurd. Dit brengt met zich mee dat het object dan ook voor € 0,- in de boeken staat en er geen afschrijving op toegepast kan worden, resulterend in een kapitaalverlies. Het rondgaan van de subsidie klinkt niet slim en lijkt typisch een idee van een gemeentelijke instantie. De rondgang heeft als voordeel dat er inzicht blijft in de financiën en er kan met de bedragen gerekend worden: afschrijvingen, onderhoud en andere kosten kunnen voortijdig ingecalculeerd worden. Deze, in principe heel erg logische keuze van de gemeente Helmond zorgt jaarlijks voor een omzet van meer dan 10 miljoen en een positief resultaat van meer dan 1.5 miljoen euro. De winst wordt gebruikt voor aanvulling van het gemeenschapsgeld.¹⁵ Een hele vooruitgang voor een gemeente die vijftien jaar geleden nog geen inzicht had in zijn vastgoedportefeuille. Om dit te verwezenlijken is wel de volledige steun van het gemeentelijke bestuur nodig. Een uitgebreide verslaglegging van het eerste bezoek aan de gemeente Helmond is te vinden in bijlage 6.

¹⁴ Gesprek J. Veuger waarin P. Smits naar voren kwam.

¹⁵ J. Brands (2010), Presentatie Gemeentelijke vastgoedorganisatie als profit-centre.

2.1.7 Het creëren van waarde

Het creëren van waarde, (lees: waarde voor de eindgebruiker) bepaalt of de klant tevreden is over de aan hem geleverde diensten. Deze tevredenheid uit zich in het wel of niet afnemen van meer diensten of de bereidheid meer en vaker samenwerkingsverbanden aan te gaan.¹⁶ De gemeente Helmond wil zich nu dan ook gaan focussen op de klant; is de klant tevreden en sluit het aanbod aan op de vraag. Waarde komt onder andere terug in materiaalgebruik maar kan ook betrekking hebben op levensloopbestendig ontwikkelen. Hierbij wordt de functionele levensduur van een object sterk verlengd. Immers is het gebouw ook bruikbaar of na eenvoudige aanpassingen bruikbaar voor toekomstige gebruikers.

2.1.8 Corporate Real Estate Management

Zoals hierboven vermeld staat wil de Gemeente Helmond zich op de klant gaan focussen. Dit past binnen het Corporate Real Estate Management (CREM). Dit is een specifieke vorm van vastgoedmanagement waarbij het belang van een organisatie als gebruiker van het vastgoed centraal staat. Als organisatie wordt in het geval van de Gemeente Helmond de huurder van het maatschappelijk vastgoed bedoeld. Volgens het CREM wordt het vastgoed gemanaged vanuit het perspectief van deze organisatie. Door de huurder te betrekken bij het proces wordt waarde gecreëerd. Dit is dus een vorm van klanttevredenheid.

2.1.9 Dienstverlening

De dienstverlening bepaalt ook voor een deel de klanttevredenheid. De gemeente vindt daarom de waardering van huurders op het gebied van dienstverlening erg belangrijk. De kwaliteit van de dienstverlening is van groot belang. In Nederland hebben woningcorporaties een label dat hun ondersteunt de kwaliteit van hun dienstverlening te verbeteren; het KWH-label. Dit label bestaat uit verschillende onderdelen die maatschappelijke prestaties meetbaar en vergelijkbaar kunnen maken. Voor het in kaart brengen van de dienstverlening van de gemeente Helmond kan het KWH-label een goede basis zijn.

¹⁶ P. Kotler (2007), Marketingmanagement, de essentie.

3. Probleemomschrijving

Voordat er kan worden gestart met het onderzoek is het van belang de probleemomschrijving vast te stellen. Deze probleemomschrijving bevat zowel een praktijkdoel, onderzoeksdoel en de uiteindelijke probleemstelling.

Het praktijkdoel is het doel van de opdrachtgever, de Gemeente Helmond: Wat wil de gemeente met de resultaten van het onderzoek bereiken?

Praktijkdoel: *Het inventariseren van de waardering van de huurder, om de dienstverlening te verbeteren en het optimaliseren van de kwaliteit van het vastgoed, om uiteindelijk daarmee het rendement te verhogen en de klant te behouden.*

Het onderzoeksdoel geeft het doel van het onderzoek aan, deze levert een bijdrage aan het praktijkdoel van de opdrachtgever.

Onderzoeksdoel: *In eerste instantie een meetinstrument ontwikkelen met als later doel het in kaart brengen van de klanttevredenheid van de huurders, waarin de kwaliteit van de dienstverlening en het vastgoed wordt gemeten.*

Op basis van het praktijkdoel en het onderzoeksdoel kan de probleemstelling als volgt worden omschreven:

Probleemstelling: *Aan welke onderdelen van de gemeentelijke dienstverlening hechten de huurders van maatschappelijk vastgoed waarde en wat voor belang hebben zij bij de kwaliteit van het vastgoed?*

Deze probleemstelling wordt uitgesplitst in deelvragen, wat essentieel is voor de structuur van dit onderzoek. De beantwoording van deze deelvragen vormt de basis voor het uitwerken van de probleemstelling. Alle thema's uit de probleemstelling worden uitgesplitst in de deel

3.1 Deelvragen¹⁷

Deelvraag 1: Waaruit bestaat de vastgoedportefeuille van de gemeente Helmond?

Het is van belang eerst te onderzoeken wat voor soort maatschappelijk vastgoed de gemeente in bezit heeft. Dit om een compleet beeld te schetsen van het vastgoed en de huurders. Daarnaast is het ook van belang om de verschillende huursectoren die de Gemeente Helmond aan bied (kunst, cultuur, zorg, welzijn en onderwijs) in beeld te brengen. Om een correcte en representatieve enquête uit te kunnen voeren, is het nodig om voldoende huurders aan te schrijven. Om deze huurders aan te kunnen schrijven, is een overzicht van alle huurders van maatschappelijk vastgoed van de afdeling Vastgoed nodig.

Deelvraag 2: Wat is de kwaliteit van de vastgoedportefeuille van de gemeente Helmond en hoe ervaren de huurders deze kwaliteit?

Deelvraag 2 bestaat uit twee onderzoeksvragen, onderzoeksvraag 2a moet eerst uitgevoerd worden voordat op 2b antwoord kan worden gegeven.

2a. Welke mening heeft de afdeling vastgoed over de kwaliteit van haar vastgoedportefeuille?

De hierboven geformuleerde onderzoeksvraag gaat in op het begrip kwaliteit. Allereerst wordt het begrip kwaliteit afgebakend.

2b. Hoe beoordelen de huurders de kwaliteit van de vastgoedportefeuille?

Hoe de huurders deze kwaliteit beoordelen wordt pas duidelijk na het afnemen van de enquête.

Deelvraag 3: Welke diensten levert de afdeling Vastgoed en hoe beoordelen de huurders deze diensten?

Deelvraag 3 bestaat uit twee onderzoeksvragen, onderzoeksvraag 3a moet eerst uitgevoerd worden voordat op 3b antwoord kan worden gegeven.

3a. Welke diensten levert de afdeling Vastgoed?

De opdrachtgever wil graag weten hoe de dienstverlening beoordeeld wordt door de huurders. Het is allereerst van belang om in beeld te brengen waar deze huidige dienstverlening uit bestaat.

3b. Hoe wordt de dienstverlening ervaren door de huurders?

Hoe de huurders deze diensten ervaren, wordt pas duidelijk na het afnemen van de enquête.

¹⁷ In bijlage 3 kunt u een overzicht vinden waarin deze deelvragen zijn verwerkt.

3.2 Begripsafbakening

Om de begrippen uit het praktijkdoel, onderzoeksdoel, probleemstelling en de deel- en onderzoeksvragen te verduidelijken wordt hieronder een beschrijving van deze begrippen geven.

- **Optimaliseren**
De kwaliteit van het vastgoed verbeteren, door de staat van het vastgoed en het onderhoud op peil te houden. Door onder meer duurzame aspecten toe te passen en de indeling van het vastgoed zo efficiënt mogelijk te maken wordt de kwaliteit als beter ervaren.
- **Bereidheid**
De mate waarin de huurders van het maatschappelijk vastgoed open staan voor investeringen.
- **Huisvesting**
Het maatschappelijk vastgoed dat in eigendom is van de afdeling Vastgoed.
- **Aanpassingen**
Verbeteringen en veranderingen in de kwaliteit van het maatschappelijk vastgoed.
- **Meetinstrument**
Dit is een hulpmiddel om metingen of waarnemingen te doen. In dit onderzoek maken we hiervoor gebruik van een enquête om de klanttevredenheid te kunnen meten.
- **Investeren**
Het bereid zijn tot het doen van een financiële bijdrage ten behoeve van de kwaliteit van het maatschappelijk vastgoed.
- **Waardering**
Een betekenis of belang van iets of iemand. De huurprijs die de gebruiker bereid is te betalen.
- **Kwaliteit**
Het begrip kwaliteit in de context van dit onderzoek wordt uitgebreid afgebakend in paragraaf 6.3
- **Rendement**
De opbrengst van een belegging of investering in verhouding tot het geïnvesteerde bedrag. Dit is uitgedrukt in een percentage.
- **Klanttevredenheid**
De mate waarin de huurders waarde hechten aan de dienstverlening en de kwaliteit van het maatschappelijk vastgoed.
- **Gemeentelijke dienstverlening**
De activiteiten die de gemeente levert aan de huurders van het maatschappelijk vastgoed.

4. Verwachtingen

In dit hoofdstuk zal worden ingaan op de verwachte uitkomsten van dit onderzoek. Deze uitkomsten zijn gebaseerd op het praktijkdoel, onderzoeksdoel en de probleemstelling. Voor de beargumentering van deze verwachting zal gebruik gemaakt worden van geraadpleegde bronnen. De grootste bron hierin zal de gemeente Helmond zijn, waar onlangs informatie is verzameld door middel van een bedrijfsbezoek. Daarnaast is er gebruik gemaakt van internetbronnen.

4.1 De gemeente Helmond

De gemeente Helmond is ongeveer 10 jaar bezig met het rendabel exploiteren van maatschappelijk vastgoed. Deze visie is ontstaan omdat er door frequent gebrek aan financiële middelen, een grote mate van onderhoudsachterstand was opgebouwd. Om deze negatieve ontwikkeling tegen te gaan, is er een aparte afdeling ontwikkeld binnen de gemeente Helmond, namelijk de afdeling “Vastgoed”. Deze afdeling richt zich primair op het ontwikkelen, bouwen en adviseren op het gebied van maatschappelijk vastgoed. Het doel hiervan is het tegengaan van verloedering en het grip houden op de ontwikkelingen binnen in het vastgoed. Om de kosten van dit intensieve vastgoedbeleid te kunnen compenseren, wordt er gebruik gemaakt van marktconforme huurwaarden. Deze manier levert over het algemeen ook een winst op. Deze winst wordt deels gebruikt voor nieuwe investeringen en deels voor de aanvulling van het gemeenschapsgeld.¹⁸

4.2 Verwachtingen in lijn met het onderzoek

Zoals hiervoor beschreven, zal er onderzoek worden gedaan naar de aansluiting van de vraag en het aanbod van het maatschappelijk vastgoed in de gemeente Helmond. Om dit te achterhalen zal er een meetinstrument worden ontwikkeld in de vorm van een enquête, welke zal worden afgenomen onder de huurders. De uitslag van deze enquête zal inzicht geven op deelvragen.

4.2.1 Een bezoek aan de gemeente

Tijdens het bezoek bij de gemeente Helmond bleek dat de vastgoedportefeuille die de gemeente bezit en verhuurt zeer divers is. Hierbij valt te denken aan: theaters, bioscopen, scholen, kerken, monumentale panden, etc.

Op basis van het type vastgoed is te verwachten dat het voornamelijk verhuurd wordt aan bedrijven of stichtingen met een maatschappelijke functie. Deze huurders hebben over het algemeen een non-profit doelstelling en zij huren tegen marktconforme huurprijzen. Het hierdoor ontstane financiële tekort zal weer aangevuld moeten worden doormiddel van subsidies. Het is te verwachten dat niet alle huurders hier goed mee uit de voeten kunnen. Verwacht wordt dat de dienstverlening van de gemeente hoog gewaardeerd wordt door de huurders, dit gezien de enorm verhoogde kwaliteit en de leefbaarheid van de panden sinds de professionalisering. Uit de gesprekken en het bedrijfsplan is naar voren gekomen dat de gemeente zich richt op de tevredenheid van de huurders. Dit doet zij voornamelijk door in te spelen op de eisen en wensen van de huurder en vervolgens door deze te verwerken in de toekomstige ontwikkelingsplannen. Verwacht wordt dat de huurder dit enorm waardeert. Het is echter afwachten of de huurder dit ook zo ervaart. Dit omdat de huurder over het algemeen geen commerciële doelstelling heeft, waardoor de kans bestaat dat de huurprijzen als extreem hoog worden ervaren en niet reëel naar maatschappelijke maatstaven worden vastgesteld.

¹⁸ Gesprek gemeente vastgoed (2010) en Bedrijfsplan vastgoed 2009-2012, afdeling Grondzaken/Team vastgoed, dienst stedelijke ontwikkeling & beheer gemeente Helmond.

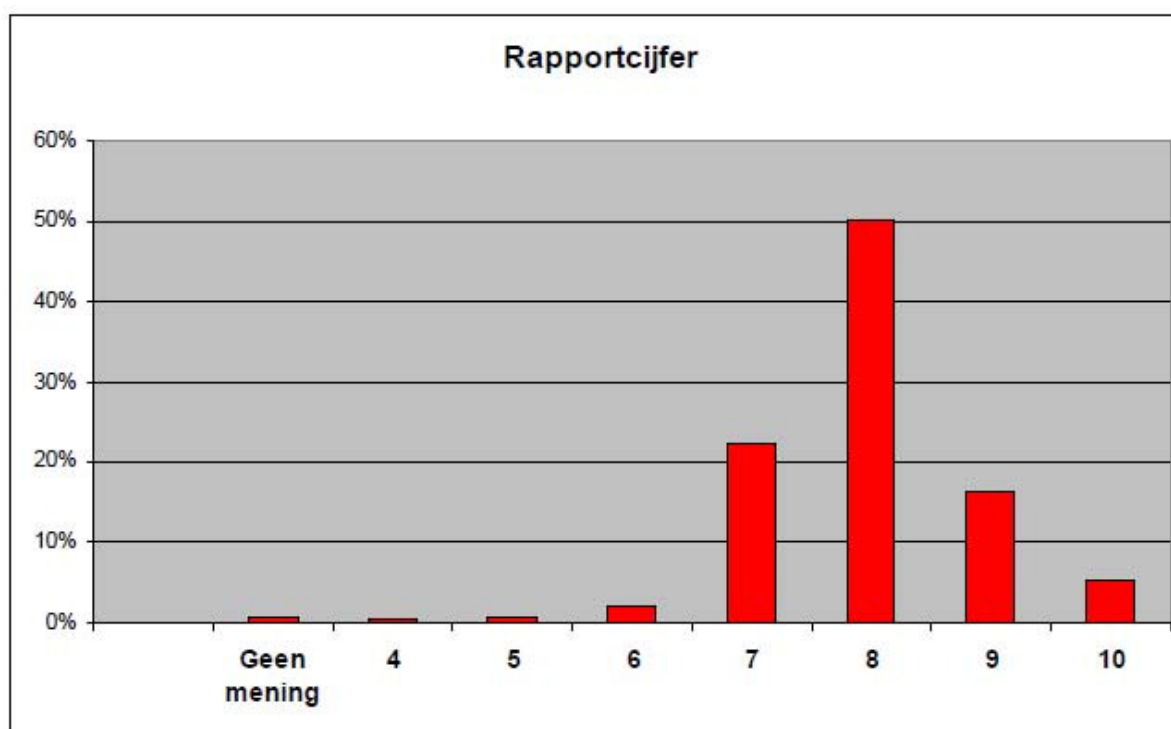
4.2.2 Recent tevredenheidonderzoek

Er is op het gebied van gebruikerstevredenheid naar gemeentelijk vastgoed weinig onderzoek gedaan. Dit zou kunnen worden verklaard, doordat er nog weinig gemeenten een actief beleid voeren op dit gebied.¹⁹ In 2007 is er wel een onderzoek uitgevoerd naar de tevredenheid van de gebruikers binnen de gemeente Helmond. Het onderzoek heeft zich gericht op de gebruikers van de stadswinkel. Hier worden gemeentelijke diensten en producten verstrekt, zoals bijvoorbeeld: rijbewijs, identiteitsbewijs en bouwvergunning. Hierbij is voornamelijk gelet op de tevredenheid van de gebruiker met betrekking tot de gemeentelijke dienstverlening. Dit onderzoek geeft een beeld van de waardering van de gemeente Helmond in het algemeen. Aangezien dit een representatieve enquête is geweest, kunnen wij dit gebruiken als leidraad voor ons onderzoek.

In het onderzoek naar de algemene tevredenheid van de inwoners van de gemeente Helmond is gebruik gemaakt van een enquête. Deze enquête is afgenomen onder de gebruikers van de stadswinkel van de gemeente Helmond, na afloop van hun bezoek. In totaal is deze enquête door 508 personen ingevuld. De gestelde vragen en antwoorden worden hieronder weergegeven.¹⁹

Uit dit onderzoek is na het verwerken van de resultaten een gemiddeld rapportcijfer naar voren gekomen die gebruikers geven aan de dienstverlening van het stadskantoor. Gemiddeld beoordelen deze de gemeente Helmond met een 7,9. Landelijk gezien ligt dit cijfer gemiddeld op een 7,1. Hieronder wordt in figuur 1 weergegeven welke cijfers er zijn gegeven. Aangezien de gebruikers van de stadswinkel ruim tevreden zijn, verwachten wij dat ook de dienstverlening van de afdeling vastgoed op het zelfde niveau wordt gewaardeerd.

Figuur 1: Uitslag tevredenheidonderzoek stadswinkel te Helmond



¹⁹ Gemeente Helmond (2007), Klanttevredenheidsonderzoek Stadswinkel

4.2.3 Bereidheid om te betalen voor verbetering²⁰

Eén van de vragen van het onderzoek is: zijn huurders bereid meer te betalen voor verbeteringen aan het pand. Dit kunnen verbeteringen zijn om het gebruik van het pand te veraangename bijvoorbeeld door de luchtkwaliteit te verbeteren maar ook door het pand duurzamer te maken of door energiebesparende maatregelen toe te passen. In dit laatste geval is het natuurlijk de vraag of de energiebesparing voldoende oplevert ten opzichte van de investering. Naar deze vraag is recentelijk (2008) een studie verricht door Eichholtz, Kok en Quigley op de Amerikaanse kantorenmarkt²¹. Deze studie toonde aan dat huurders wel degelijk bereid zijn om te investeren in duurzaamheid in de vorm van het betalen van een hogere huurprijs. Tevens is hieruit gebleken dat het voor de belegger ook interessant is aangezien de waarde van het pand stijgt met gemiddeld 16%. Hieruit valt te verwachten dat huurders wel bereid zijn om te investeren in de verbetering van de kwaliteit van vastgoed en dat dit een indirecte waarde stijging oplevert voor de afdeling Vastgoed. Het gebruikte artikel van deze studie is te vinden in bijlage2.²²

²⁰ Savills (2010), Presentatie Onderzoek in de vastgoedpraktijk.

²¹ Zie bijlage 2 artikel Amerikaanse kantorenmarkt.

²² Savills (2010), Presentatie Onderzoek in de vastgoedpraktijk.

5. Onderzoeksmethode

Voordat het onderzoek kan worden uitgevoerd, is het belangrijk de onderzoeksmethode in kaart te brengen. Deze onderzoeksmethode zal aan de hand van de deelvragen en onderzoeksvragen worden beschreven. Hiervan is in bijlage 3 een boomdiagram te zien. De onderzoeksmethode zal worden toegelicht per deelvraag en de daarbij behorende onderzoeksvragen.

5.1 Deelvragen

Allereerst zullen de vier deelvragen zoals weergegeven in bijlage 3 worden beantwoord door middel van kwalitatief onderzoek. Dit onderzoek zal worden uitgevoerd bij de gemeente Helmond op de afdeling Vastgoed. Het onderzoek zal bestaan uit een vraaggesprek met de teamleiders van deze afdeling dhr. Brands en dhr. van den Broek. Dit vraaggesprek heeft als doel informatie te verzamelen over de vier deelvragen die als volgt luiden:

Deelvraag 1: Waaruit bestaat de vastgoedportefeuille van de gemeente Helmond?

Deelvraag 2: Wat is de kwaliteit van de vastgoedportefeuille van de gemeente Helmond en hoe ervaren de huurders deze kwaliteit?

Deelvraag 3: Welke diensten levert de afdeling Vastgoed en hoe ervaren de huurders deze diensten?

Het betreft een open interview met een kleine doelgroep namelijk de tweeteamleiders van de afdeling Vastgoed. Voordat dit interview zal plaatsvinden is er een topiclijst opgesteld met de onderwerpen die aan bod zullen komen. De kwalitatieve resultaten van dit onderzoek worden vastgelegd in een schriftelijke gespreksweergave die dient als basis voor het uitwerken van de onderzoeksvragen. De begrippen kwaliteit en diensten worden uitgewerkt in de volgende paragraaf.

5.2 Onderzoeksvragen

De onderzoeksvragen behorende bij de deelvragen, worden beantwoord met behulp van verschillende onderzoeken.

1. Waaruit bestaat de vastgoedportefeuille van de gemeente Helmond?

De bovenstaande onderzoeksvraag 1 zal worden beantwoord door middel van kwalitatief onderzoek. Deze beantwoording zal worden gevonden door middel van bureauresearch, hierbij wordt gezocht naar gegevens van de gemeente Helmond die aansluiten op de onderzoeksvragen.

Deelvraag 2 bestaat uit twee onderzoeksvragen:

2a. Welke mening heeft de afdeling vastgoed over de kwaliteit van haar vastgoedportefeuille?

De bovenstaande onderzoeksvraag wordt beantwoord door middel van kwalitatief onderzoek. Dit onderzoek zal worden uitgevoerd bij de gemeente Helmond op de afdeling Vastgoed. Het onderzoek zal bestaan uit een open interview met de teamleiders van deze afdeling dhr. Brands en dhr. van den Broek. De afbakening van het begrip kwaliteit wordt uitgewerkt in hoofdstuk 6.

2b. Hoe beoordelen de huurders de kwaliteit van de vastgoedportefeuille?

De bovenstaande onderzoeksvraag wordt onderzocht door middel van kwantitatief onderzoek, en vindt plaats na het verkrijgen van de antwoorden op onderzoeksvraag 2a. Bij onderzoeksvraag 2b wordt survey onderzoek toegepast in de vorm van een enquête. De te onderzoeken populatie is groot, hoe groot dat moet blijken uit deelvraag 1. Met behulp van een enquête kan er snel en efficiënt gewerkt worden en daarnaast kunnen de resultaten goed worden vergeleken. Tevens kan de enquête in de toekomst in meerdere gemeente worden toegepast. De enquêtes zullen schriftelijk worden afgenomen, dit omdat uit de Barometer Maatschappelijk Vastgoed blijkt dat er dan meer respons is in vergelijking met het mondeling of telefonisch afleggen van enquêtes. Deze enquêtes worden afgenomen nadat onderzoeksvraag 2a is beantwoord.²³

Onderzoeksvragen behorende bij deelvraag 3:

3a. Welke diensten levert de afdeling Vastgoed?

Het beantwoorden van deze onderzoeksvraag vindt plaats doormiddel van kwalitatief onderzoek, waarbij gebruikt wordt gemaakt van een vraagggesprek en bureauresearch. Het is de bedoeling om met behulp van de antwoorden op deze deelvraag, de enquêtevragen over dit onderwerp kwalitatief op te zetten. Het begrip dienstverlening wordt uitgewerkt in hoofdstuk 6

3b. Hoe wordt de dienstverlening ervaren door de huurders?

Onderzoeksvraag 3b zal worden beantwoord met behulp van kwantitatief onderzoek nadat het antwoord onderzoeksvraag 3a is verkregen. Bij onderzoeksvraag 3b wordt ook het survey onderzoek toegepast in de vorm van een enquête.

Allereerst zal de deelvraag 1 en de daarbij behorende onderzoeksvragen 1 met behulp van kwalitatief onderzoek worden beantwoord. Hierbij wordt gebruikt gemaakt van een open interview met de teamleiders van de afdeling Vastgoed van de gemeente Helmond en bureauresearch bij de gemeente Helmond. Hetzelfde geldt voor de onderzoeksvragen 2a en 3a. De populatie van dit onderzoek is gering, het betreft alleen de afdeling Vastgoed. Vervolgens worden de onderzoeksvragen 2b en 3b beantwoord met behulp van kwantitatief onderzoek. Dit is in de vorm van een enquête; de huurders van het maatschappelijk vastgoed van de gemeente Helmond zullen een schriftelijke enquête ontvangen. Het aantal verhuurde objecten door de gemeente Helmond bedraagt 97. De populatie zal groter zijn dan het aantal verhuurde objecten omdat van sommige objecten meerdere huurders gebruik maken. Deze objecten zijn ondergebracht in verschillende sectoren, een lijst hiervan is te vinden in bijlage 2.

²³ Consortium mvg (2010), Barometer Maatschappelijk Vastgoed 2010.

6. Uitwerking onderzoek

In dit hoofdstuk zullen de antwoorden op de deelvragen die verkregen zijn met behulp van het onderzoek worden beschreven.

6.1 Deelvraag 1

Waaruit bestaat de vastgoedportefeuille van de gemeente Helmond?

Het is van belang eerst te onderzoeken wat voor soort maatschappelijk vastgoed de gemeente in bezit heeft. Dit om een compleet beeld te schetsen van de huurders van het maatschappelijk vastgoed. Daarnaast is het ook van belang om de verschillende sectoren waarbinnen deze huurders vallen (kunst, cultuur, zorg, welzijn en onderwijs) in beeld te brengen.

De vastgoed portefeuille van de gemeente bestaat uit: dienstgebouwen, multifunctionele accommodaties, culturele accommodaties, wijkaccommodaties, welzijnsaccommodaties, jeugdaccommodaties, peuterspeelzalen, kinderdagverblijven, sportaccommodaties, schoolgebouwen en overige gebouwen en terreinen.

Alle beheerde objecten zijn geïnventariseerd en terug te vinden in het overzicht van de vastgoed objecten in bijlage 4.

Dienstgebouwen

De dienstgebouwen van de gemeente Helmond worden gebruikt voor het uitoefenen van haar diensten. Zo vallen onder andere de gemeentelijke kantoren, brandweer en de gemeentewerf onder de dienstgebouwen van de gemeente Helmond. Totaal hebben zij 9 dienstgebouwen met een totaal oppervlak van 27.115m² in het bezit.

Multifunctionele accommodaties

Een multifunctionele accommodatie is een accommodatie waarin meerdere voorzieningen zijn ondergebracht.²⁴ De gemeente Helmond heeft een tweetal multifunctionele accommodaties: *Wijkhuis Brede School* en *MFC de Veste*. In het Wijkhuis Brede School hebben zich basisschool De Vuurvogel, peuterspeelzalen en kinderdagverblijf Up to Four gevestigd. Naast deze hoofdgebruikers zijn de Vereniging Wijkbeheer Binnenstad en Stichting Welzijn Helmond hier ook gevestigd.

Het gebouw MFC de Veste bestaat tevens uit meerdere gebruikers. In het gebouw bevinden zich de openbare basisschool, kinderdagverblijf, peuterspeelzaal, buitenschoolse opvang, sportzaal en wijkhuis. Samen bestrijken ze een oppervlak van 12.350m².



Figuur 2: Multi Functioneel Centrum de Veste.

²⁴ Kei-Centrum (2010). Voor- en nadelen van een MFA.

Culturele accommodaties

De gemeente Helmond heeft 11 culturele accommodaties in haar beheer. Een greep uit de verschillende accommodaties; openlucht podia, theater 't speelhuis met een capaciteit van 463 zitplaatsen, museum en het kasteel/raadhuis. Het totale oppervlak dat de culturele accommodaties in de gemeente bestrijken is 14.438m².



Figuur 3: Theater 't speelhuis te Helmond

Wijkaccommodaties

In de gemeente Helmond zijn 14 wijkaccommodaties aanwezig. Een wijkaccommodatie, ook wel wijkhuis genoemd, biedt de mogelijkheid voor recreatie en ontmoeting voor bewoners van de wijk. Er wordt de mogelijkheid aangeboden voor het huren van ruimte waarin met enige regelmaat activiteiten georganiseerd worden. De 14 wijkaccommodaties zijn verdeeld over 12 wijken van de gemeente. Het gezamenlijke oppervlak van deze ruimten is 8.901m².

Welzijnsaccommodaties

Er zijn bij de gemeente zes welzijnsaccommodaties in beheer. De Oversteek is één van deze accommodaties. De Oversteek is een avond- en nachtverblijf voor verslaafden. De overige accommodaties zijn een; activiteitscentrum voor gehandicapten en een activiteitscentrum voor ouderen. Totaal oppervlak van de accommodaties is 6.372m².

Jeugdaccommodaties

De gemeente Helmond heeft 12 jeugdaccommodaties in haar beheer. Zes van deze huurders zijn scouting organisaties. Overige hurende organisaties zijn een kinderboerderij, een werkgroep voor allochtone jongeren en een jeugdsoos. Het totaal verhuurde oppervlak is 6.417m².

Peuterspeelzalen

De gemeente heeft 17 peuterspeelzalen in het beheer. Vele van deze ruimten zijn ondergebracht in andere, ook door de gemeente beheerde ruimten. Zo is er een peuterspeelzaal ondergebracht bij Con Brio, een badmintonvereniging en bij een multifunctionele accommodatie. Doordat veel peuterspeelzalen bij andere accommodaties zijn ondergebracht is het totaal genoemde hier 790m².

Kinderdagverblijven

Er zijn bij de gemeente negen kinderdagverblijven in beheer. Ook hier zijn een aantal bij andere organisaties ondergebracht. Het totale oppervlak bedraagt 2.169m².

Sportaccommodaties

De gemeente Helmond beheerd 16 sportaccommodaties. Dit zijn sporthallen, gymzalen een voetbalvereniging en een zwembad. Het totale oppervlak komt op 21.047m².

Schoolgebouwen

De gemeente heeft twee schoolgebouwen in haar beheer. Dit zijn BS de Vuurvogel en OBS Brandenvoort. De Vuurvogel en Brandenvoort zijn zogenaamde brede scholen.

Overige gebouwen / terreinen

De gemeente heeft naast accommodaties ook andere bouwwerken en terreinen in beheer. Te denken valt aan fietsenstallingen, parkeergarages, overslagterreinen en terreinen rond gebouwen. Een aantal hiervan worden verhuurd zoals de parkeergarages en fietsenstalling.

Niet maatschappelijke ruimten

Dit zijn een negental ruimten die verhuurd worden aan commerciële partijen. Waaronder een tweetal woningen en een Poortgebouw. Het Poortgebouw is onderdeel van het kasteel en heeft pas geleden een horecabestemming gekregen. Bij de verhuur van een dergelijk horecagebouw stelt de gemeente vaak extra regels met betrekking tot de openingstijden en geluidsproductie.



Figuur 4: Poortgebouw Berlaer van het kasteel te Helmond

6.1.1 Wie zijn de huurders van dit maatschappelijk vastgoed?

Om een correcte en representatieve enquête uit te kunnen voeren, is het nodig om voldoende huurders aan te schrijven. Om deze huurders aan te kunnen schrijven, is een overzicht van alle huurders van maatschappelijk vastgoed van de afdeling Vastgoed nodig.

De gemeente Helmond heeft 97 objecten. Deze objecten worden aan 145 huurders verhuurd. De lijst van deze huurders is te vinden in bijlage 5. Het verschil in deze aantallen is te verklaren doordat sommige huurders gebruik van meerdere objecten van de gemeente. De huurders van deze objecten zijn zeer divers. Huurders zoals scoutingclubs, scholengemeenschappen, kinderopvang, kunstenaars, theatergezelschappen etc.

Elke type huurder verlangt naar een andere kwaliteiten van het vastgoed. De afdeling Vastgoed probeert het vastgoed zo goed mogelijk te laten aansluiten bij de type huurder. Voor het uitoefenen van hun activiteiten stellen zij elk verschillende wensen en eisen. Enkele praktijkvoorbeelden:

- Een gescheiden man zoekt tijdelijke woonruimte, maar is financieel erg zwak.
- Een groep studenten zoeken een geschikte filmlocatie.
- Kunstenaars zoeken een atelier waarin zij hun producten kunnen vervaardigen en tentoonstellen.

Ook de condities van een huurovereenkomst zijn per huurder verschillend. Zo kan de duur van de overeenkomst variëren van 1 tot 20 jaar. Tevens worden er per huurder verschillende afspraken gemaakt met betrekking tot het onderhoud. Om wel eenheid in de contracten te krijgen wordt gebruik gemaakt van het standaard huurcontract van het ROZ.

6.2 Uitwerking deelvraag 2

Wat is de kwaliteit van de vastgoedportefeuille van de gemeente Helmond en hoe ervaren de huurders deze kwaliteit?

De hierboven geformuleerde deelvraag gaat in op het begrip kwaliteit. Allereerst wordt het begrip kwaliteit afgebakend. Hoe de huurders deze kwaliteit beoordelen wordt pas duidelijk na het afnemen van de enquête.

Tijdens het tweede bezoek aan de gemeente Helmond was het begrip kwaliteit één van de onderwerpen die aan bod zijn gekomen. De gespreksweergave hiervan is te vinden in bijlage 7. Welke definitie en inhoud geeft de afdeling Vastgoed aan het begrip kwaliteit.

De afdeling vastgoed vindt dat vanaf de start van het professionaliseren 10 jaar geleden, de kwaliteit is gestegen en de portefeuille op peil is. De gemeente beargumenteert deze uitspraak met het dalen van het aantal klachten, toevoegen van esthetische kwaliteit, het plegen van meer onderhoud en de toename van veiligheid. De gemeente waarborgt onder andere kwaliteit door gebruik te maken van een meerjaren onderhoudsplanning en periodieke conditiemetingen.

6.2.1 Definitie kwaliteit

De definitie die de afdeling Vastgoed geeft aan het begrip kwaliteit is zoals deze wordt gesteld in de NEN 2767. In de NEN 2767 is de gestandaardiseerde methode om de feitelijke toestand en installatiedelen op objectieve en eenduidig vast te leggen. Het begrip kwaliteit wordt hier in beschreven als de feitelijke toestand van het object en installatiedelen.²⁵

In de barometer maatschappelijk vastgoed wordt gesteld dat de kwaliteit van het vastgoed kan worden beoordeeld op drie manieren:

1. Het meten van de technische kwaliteit.
2. Meten tevredenheid gebruikers.
3. Het meten van de bijdrage aan beleidsdoelstellingen.²⁶

Een andere, soortgelijke visie op het begrip kwaliteit komt van de heer C. van Beukering, Directeur, Partners in Vastgoedmanagement. Kwaliteit is een optelsom van twee typen waarden: De beleving van de gebruiker, bezoeker en omwonenden van het vastgoed en het financiële aspect van de huisvesting. De financiële waarde en de belevingswaarde van belanghebbenden vormen de definitie van het kwaliteit van het vastgoed voor een gebruiker.²⁷

Het wordt duidelijk dat over de betekenis van het begrip kwaliteit een groot aantal verschillende definities en visies bestaan. Er moet een keuze worden gemaakt welke definitie in dit onderzoek relevant is voor het vormen van de enquête vragen. Voor dat de juiste definitie kan worden gekozen wordt er teruggekoppeld naar het onderzoeksdoel: Een meetinstrument ontwikkelen met betrekking tot klanttevredenheid van de huurders, waarin de kwaliteit van de dienstverlening en het vastgoed wordt gemeten.

Er kan nu vastgesteld worden dat kwaliteit vanuit de beleving van de huurder als definitie moet worden gebruikt voor de vorming van de enquête vragen.

²⁵ Svmnico (2010), conditie.

²⁶ Hanze hogeschool (2010), Groningen Barometer Maatschappelijk Vastgoed.

²⁷ P-V-M (2010), Anders kijken naar bouwen.

6.2.2 Kwaliteitbeleving van de huurder

De afdeling Vastgoed wil weten hoe de huurder de kwaliteit beoordeelt. Hierover zei de gemeente het volgende; “wat vinden onze huurders van de indeling, functionaliteit, uitstraling en energieprestatie.” Om een duidelijker beeld te scheppen over de kwaliteitsbeleving van een huurder wordt er gekeken naar het ontwikkelingsproces van vastgoed. Dit is juist belangrijk omdat tijdens het ontwikkelen van vastgoed veel aandacht wordt besteed aan de kwaliteitsbeleving van de huurder. Bij de ontwikkeling van vastgoed worden de eisen en wensen van de toekomstige huurder, gebruiker en/of eigenaar samen met de ontwikkelaar verwerkt in een Plan van Eisen (PvE). In het plan van eisen worden de functionele en niet- functionele eisen geïnventariseerd en getoetst op uitvoerbaarheid. De toetsing van deze eisen is in het kader van dit onderzoek niet belangrijk, wel de eisen die een huurder heeft. De mate waarin een gebouw aan de eisen van de huurder voldoet, bepaalt de economische levensduur.²⁸ Het verhogen van de economische levensduur is erg waardevol voor een vastgoedbeheerder. De verandering van de economische levensduur wordt vooral bepaald door de mate waarin de eisen die door gebruikers aan panden worden gesteld op een hoger niveau komen.

De eisen van een huurder zijn per branche verschillend. Het is praktisch niet mogelijk voor iedere branche gevestigd in de gemeente Helmond een enquête te maken. Er is gekozen voor een inventarisatie van de belangrijkste eisen die een gebruiker kan hebben op het gebied van kwaliteit. Deze eisen worden terug gekoppeld naar onderwerpen die belangrijk zijn voor het verhogen van de economische levensduur. Hier volgt een inventarisatie van de in de enquête te verwerken onderwerpen.

Functionele eisen:

- Indeling (intern)
- Flexibiliteit van de indeling (intern) is belangrijk omdat reorganisaties en verhuizingen veel voorkomen.
- Klimaat (intern) beïnvloed de productiviteit van de gebruiker.
- Gebruiksoppervlak

Niet-functionele eisen:

- Energie prestatie gebouw
- Uiterlijk (extern)
- Afwerking (intern)
- Locatie
- Bereikbaarheid
- Parkeerruimte
- Esthetische eisen, het uiterlijk van een object van de huisvesting speelt een belangrijke rol bij de ondersteuning van het zogenaamde 'corporate image' van bedrijven en instellingen. (Kooiman 1994)
- Uiterlijk entree
- Uiterlijk gemeenschappelijke delen

Die hier voor genoemde onderwerpen worden vervolgens uitgewerkt in de enquête vragen. De enquête vragen zijn terug te koppelen aan deze eisen.

²⁸ Igitur archive library (2002), Proefschrift veroudering van kantoorpanden.

6.2.3 Toepassen functionele eisen door de afdeling Vastgoed.

De manier waarop de functionele eisen door de afdeling vastgoed worden geïmplementeerd wordt in de volgende paragraaf beschreven. Het proces is in elke situatie anders, de processen zijn verdeeld in de categorieën: huidige huurder, toekomstige huurders en nieuw te ontwikkelen vastgoed.

Huidige huurders

De afdeling vastgoed heeft tijdens de huurperiode regelmatig contact met haar huurders. Dit zijn vaak informele bezoeken waarbij een medewerker van de afdeling vastgoed bij de huurder langs gaat. Tijdens deze gesprekken kan het zijn dat er bij de huurders verlangens zijn ontstaan voor het aanpassen van het object. Een huurder kan zijn maandelijkse lasten te hoog vinden en verlangt een energiebesparende aanpassing. In samenspraak met de afdeling vastgoed kan dan worden gekozen voor het verwerken van deze kosten in de verhoging van de huur.

Toekomstige huurders

De toekomstige huurders van de afdeling vastgoed worden in de gelegenheid gesteld zijn of har eisen kenbaar te maken. De afdeling vastgoed zoekt vervolgens een geschikt object en locatie. Wanneer de afdeling een object gevonden heeft wordt er met de huurder besproken of er aanpassingen nodig. De kosten van eventuele aanpassing kunnen door middel van huurverhoging worden verrekend.

Nieuw te ontwikkelen vastgoed

Het ontwikkelproces verloopt bij de afdeling Vastgoed gelijk aan het ontwikkelproces bij conventionele ontwikkelaars. Voor de start van het project wordt er een Plan van Eisen (PvE) opgesteld. In het plan worden zoals eerder beschreven alle eisen van de toekomstige huurder verwerkt. De betrokkenheid van de huurder wordt gedurende het proces steeds minder. Bij de oplevering krijgt de huurder de sleutel en is de afdeling Vastgoed eigenaar.

6.3 Uitwerking deelvraag 3

Welke diensten levert de afdeling Vastgoed en hoe ervaren de huurders deze diensten?

De opdrachtgever wil graag weten hoe de dienstverlening beoordeeld wordt door de huurders. Het is allereerst van belang om in beeld te brengen waar deze huidige dienstverlening uit bestaat. Hoe de huurders deze diensten ervaren, wordt pas duidelijk na het afnemen van de enquête.

We gaan het begrip dienstverlening afbakenen met behulp van de diensten die de huurders afnemen. Deze komen overeen met de categorieën van het KWH-label.

De dienstverlening van de afdeling vastgoed zal worden besproken aan de hand van de categorieën van het KWH-label. Zoals al eerder is besproken in paragraaf 1.8 van de oriëntatie van dit onderzoek.

Categorieën KWH-Label:

- Contact met de afdeling
- Huurruimte zoeken
- Proces overdracht huurruimte
- Onderhoud huurruimte
- Aanpassingen huurruimte
- Klachtenafhandeling
- Huurbetaling
- Verlaten huurruimte
- Mutatie

Overige diensten:

- projectontwikkeling
- beheer



Contact met afdeling

Een bezoek aan de afdeling Vastgoed vindt in eerste instantie niet plaats. Potentiële huurders bezoeken eerst de Stadswinkel of Stadskantoor in Helmond zelf. Via hen worden zij doorverwezen naar de afdeling Vastgoed. Zij krijgen van de afdeling Vastgoed een contactpersoon, telefoonnummer en mailadres. Ook kunnen ze het telefoonnummer van de overkoepelende afdeling Grondzaken in de gemeentegids vinden. De afdeling vastgoed beschikt over een algemeen contactpersoon: W. van den Broek, een algemeen telefoonnummer en een postbusmail.

Huurruimte zoeken

Wanneer er een geschikte huurruimte vrij is voor de potentiële huurder, nodigt de contactpersoon van de afdeling Vastgoed hem of haar uit voor een gesprek. In dit gesprek worden allerlei belangrijke zaken besproken zoals: wie is de huurder, wat wil de huurder, welk doel heeft de huurder, hoeveel ruimte wil de huurder huren, hoeveel huur wil de huurder betalen, op welke termijn wil de huurder huren etc. Aan de hand van deze gegevens wordt er een Programma van Eisen opgesteld, dit dient als basis voor het zoeken naar een geschikte ruimte. Bovendien wordt er bij verschillende afdelingen eerst geïnventariseerd of de potentiële huurder wel past binnen de visie van de desbetreffende afdeling.

Proces overdracht huurruimte

Het verstrekken van een huurcontract gebeurt niet volgens vaststaande procedures en met behulp van formulieren. Voornamelijk wordt er gekeken of de potentiële huurder past binnen het type vastgoed en het beleid van de afdeling. Onderzoek naar de achtergrond van de huurder wordt niet gedaan. Dit heeft te maken met de grote diversiteit van het aanbod van het Maatschappelijk Vastgoed, hierdoor is het moeilijk om met een vaststaande procedure de huurcontracten af te sluiten. Ook zal het vaststellen van de huurprijs niet volgens een vastgelegd proces gaan. Voornamelijk wordt er per vastgoed met behulp van verschillende factoren: ligging, voorzieningen, staat van onderhoud, grootte van de vraag een reëel huurprijs vastgesteld. De huurprijs van een ruimte aan een A-locatie zal wel worden vastgesteld aan de hand van het markttarief. Dit omdat het eenduidig commercieel vastgoed betreft, waarbij de huurprijs gemakkelijk kan worden vastgesteld met behulp van ROZ-voorwaarden. Alle externe huurders bezitten over een huurcontract, maar de interne huurders niet.

Onderhoud huurruimte

Het onderhoud is gedeeltelijk voor rekening van de huurder en de gemeente. De huurder krijgt bij het afsluiten van een huurcontract een informatiebrochure Vastgoed waarin alles staat beschreven wat een huurder moet weten over het beheer en onderhoud van gemeentelijke gebouwen in Helmond. Daarin staat o.a. het gebruikers ABC, een onderhoudsoverzicht met een nadere toelichting op de verplichtingen van de huurder en verhuurder. De gemeente verzorgt het installatie onderhoud van alle panden. Zij hebben hiervoor één mantelcontract waardoor de huurder het desbetreffende bedrijf bij problemen zelf kan bellen. Op het gebied van veiligheid verzorgt de gemeente alles. Dit houdt in dat er regelmatige controle plaatsvindt. Voor alle sporthallen is er een uitzondering, hier is de gemeente ook verantwoordelijk voor de gehele binnenkant van het gebouw, voornamelijk zijn dit de toestellen.

Aanpassingen huurruimte

Alle aanpassingen die een huurder in de huurruimte verlangt worden besproken met de afdeling Vastgoed. De afdeling staat hier in het algemeen open voor, zolang het mogelijk en financieel haalbaar is. Wel wordt er van de huurder verwacht met een goed plan te komen en eventueel mee te investeren.

Klachtenafhandeling

De klachten van de huurders worden via telefoon of mail bij de afdeling Vastgoed gemeld. De afdeling heeft een aantal vaste aannemers die zo snel mogelijk de klachten uitvoeren. De klacht wordt vermeld in het klachtenboek, de afhandeling hangt af van de klacht. Tevens zijn de huurders ook zelf verantwoordelijk voor het voorkomen van verdere schade.

Mutatie

Wanneer een huurder vertrekt en er weer een nieuwe huurder is aangetrokken zal er mutatie onderhoud worden gepleegd door de gemeente. Tevens controleert de afdeling Vastgoed eerste de ruimte, noteert de meterstanden en neemt de sleutel in ontvangst.

Overige diensten:

Projectontwikkeling

De afdeling Vastgoed kan ook optreden als projectontwikkelaar. De gemeente is dan van het begin tot het einde betrokken bij de ontwikkeling van een project. De afdeling kan ingehuurd worden door interne of externe opdrachtgevers en ze hanteren een marktconform tarief. Vervolgens brengen ze bouwprojecten tot stand. De gemeente regelt de aanbestedingen, waaruit het werk wordt gegund aan een aannemer. Tevens huurt ook architecten in om plannen te maken. Aan het einde van het traject staat de gemeente het project niet af en wordt zelf verhuurder hierover.

Beheer

Een van de voornaamste taken van de gemeente is het beheer. Er is duidelijk geworden dat het vastgoed van de gemeente gecentreerd wordt binnen de afdeling Vastgoed. Vervolgens verhuurt deze afdeling het vastgoed weer aan interne en externe huurders. Onder interne huurders worden andere afdelingen van de gemeente bedoeld. Het beheer wordt uitgevoerd door het gehele team Vastgoed. Er is een duidelijke scheiding gemaakt in wat onder het beheer van de gemeente valt. Dit is terug te lezen in de informatiebrochure Vastgoed die de gemeente Helmond heeft opgesteld. De gemeente heeft als verhuurder een instandhoudingsplicht, dit betekent dat de gemeentelijke panden in een behoorlijke staat van onderhoud gehouden of gebracht moeten worden. Hiervoor moeten de nodige reparaties verricht worden. In het gesprek met de gemeente Helmond kwam naar voren dat de kwaliteit van het vastgoed beter is als het in handen van de gemeente is. Voornamelijk op het gebied van veiligheid en onderhoudskosten.

Dit onderzoek heeft geleid tot het realiseren van een meetinstrument. Als meetinstrument is er een enquête ontwikkeld die de tevredenheid van de huurder zal gaan meten met betrekking tot de kwaliteit van het maatschappelijk vastgoed en de dienstverlening binnen de afdeling vastgoed van de Gemeente Helmond. Deze enquête zal aan 145 huurders worden aangeboden, zij ontvangen vooraf een begeleidende brief waarin het doel van het onderzoek zal worden beschreven. Zowel de brief en de enquête kunt u hieronder vinden.

6.5 Enquête

Uit de bovenstaande uitwerking van de deelvragen komt de enquête tot stand.

Deze enquête is aan de hand van de 3 deelvragen opgebouwd uit drie categorieën, namelijk:

- Persoonlijke informatie
- Dienstverlening
- Kwaliteit

Bij de **persoonlijke informatie** is het erg belangrijk te achterhalen of de enquête bij de juiste persoon is aangekomen en wie deze persoon is. Zo komen de individuele wensen en waarderingen duidelijker naar voren en kan hier naar gehandeld worden. De categorie **dienstverlening** komt voort uit de deelvraag 3. Uit het bezoek aan de gemeente Helmond bleek dat de afdeling Vastgoed graag wilde weten wat de kwaliteit van hun dienstverlening was en hoe de huurders deze ervaart. Het is van belang de gehele dienstverlening in de enquête naar voren te laten komen. Hiervoor is gebruik gemaakt van het KWH-label, in dit label worden alle categorieën betreffende de dienstverlening binnen een organisatie benoemd. Het KWH-label is de norm voor woningcorporaties, de werkwijze van woningcorporaties is nauw verwant aan de werkwijze van de gemeente Helmond. De KWH categorieën: huurruimte zoeken, overdracht huurruimte, onderhoud huurruimte, aanpassingen huurruimte, klachtenafhandeling, huurbetaling, verlaten huurruimte en mutatie komen naar voren in de enquête. De gemeente Helmond krijgt met behulp van de hier voor genoemde punten een duidelijk beeld van de waardering van haar dienstverlening. De laatste categorie in de enquête is de **kwaliteit**. Deze categorie komt voor uit de deelvraag 2 die vervolgens weer naar voren zijn gekomen tijdens het gesprek met de Gemeente Helmond. Zij **willen** weten wat de kwaliteit van hun aangeboden maatschappelijk vastgoed was. Om dit doormiddel van een enquête te kunnen meten, is er onderzocht hoe de huurder de kwaliteit van het vastgoed ervaart. Deze hier naar voren gekomen aspecten zijn terug te vinden in de enquêtevragen onder deze categorie.

7. Het meetinstrument

Dit onderzoek heeft geleid tot het realiseren van een meetinstrument. Als meetinstrument is er een enquête ontwikkeld die de tevredenheid van de huurder zal gaan meten met betrekking tot de kwaliteit van het maatschappelijk vastgoed en de dienstverlening binnen de afdeling vastgoed van de Gemeente Helmond. Deze enquête zal aan 145 huurders worden aangeboden, zij ontvangen vooraf een begeleidende brief waarin het doel van het onderzoek zal worden beschrijven. De opbouw en onderbouwing van deze enquête kunt u hieronder vinden. De brief en de enquête zijn in bijlage 8 en 9 toegevoegd.

7.1 Opbouw enquête

Allereerst zal worden toegelicht waaruit de enquête is opgebouwd en waarom voor deze opbouw is gekozen.

De opbouw van de enquête ziet er als volgt uit:

- Begeleidende brief
- 1. Persoonlijke informatie
- 2. Kwaliteit van het maatschappelijk vastgoed
- 3. Dienstverlening door de afdeling Vastgoed binnen de Gemeente Helmond
 - o Communicatie
 - o Klachten
 - o Onderhoud
 - o Bewonerswensen
- Afsluitende tekst

Voorafgaand aan de enquête is een begeleidende brief bijgesloten, dit is bedoeld om de huurder van het maatschappelijk vastgoed te informeren over het doel en de inhoud van de enquête. Daarnaast wordt hierin ook aan de huurder verteld wat er met de gegevens die zij hebben ingevuld zal gaan gebeuren.

In de persoonlijke informatie zullen vragen worden gesteld met betrekking tot de huurder van het maatschappelijk vastgoed. Het eerste hoofdonderwerp gaat over de kwaliteit van het maatschappelijk vastgoed. Hiervoor is gekozen omdat de opdrachtgever van het onderzoek; de afdeling Vastgoed van de Gemeente Helmond graag wil weten wat de kwaliteit is van hun aangeboden maatschappelijk vastgoed. Daarnaast vinden zij het ook van belang om te weten welke waarde huurders koppelen aan de kwaliteit van het vastgoed en of zij bereid zijn te investeren in kwalitatief hoger vastgoed. Het laatste hoofdonderwerp gaat over de dienstverlening die de afdeling Vastgoed van de Gemeente Helmond levert, op het gebied van maatschappelijk vastgoed. Dit onderwerp is verdeeld in vier verschillende subonderwerpen namelijk; communicatie, klachten, onderhoud en bewonerswensen. Als laatste is er een afsluitende tekst geschreven om de huurders van het maatschappelijk vastgoed te bedanken voor hun tijd en medewerking.

8. Nawoord

Tijdens het doen van dit onderzoek zijn wij verscheidende malen vastgelopen bij het formuleren van het praktijkdoel, onderzoeksdoel en de probleemstelling. Door dit uiteindelijk helder en concreet af te bakenen zijn we steeds dichterbij het probleem gekomen. Het was lastig om deze doelen naar de wens van de opdrachtgevers, coach en ons zelf te krijgen. Ook hebben we geleerd hoe een onderzoek steeds verder afgebakend en ingekaderd moet worden. Het vaststellen van de definitie van begrippen als maatschappelijk, kwaliteit, dienstverlening bleek herhaaldelijk een aandachtspunt. We hebben het blok ervaren als druk, leerzaam en als een goede basis voor onze uiteindelijke afstudeeropdracht.



Bronnenlijst

Literatuur

- Gemeente Helmond (2009) Bedrijfsplan vastgoed 2009-2012, afdeling Grondzaken/Team vastgoed, dienst stedelijke ontwikkeling & beheer. Verkregen op 1 november 2010
- P. Kotler, (2007) Marketingmanagement, de essentie. Verkregen op 5 oktober 2010

Gesprekken

- Gesprek gemeente Helmond de heer G. van den Broek en Johan Brands
- Coach overleg toegepaste bronnen: P. Smits en J. Veuger.

Internet

- KEI Kenniscentrum stedelijke vernieuwing (2010): Wat zijn voor- en nadelen van een multifunctionele accommodatie? Verkregen op 30 september 2010 via: http://www.kei-centrum.nl/view.cfm?page_id=1899&item_type=vraag_en_antwoord&item_id=119
- J. Brands, (2010) Presentatie; Gemeentelijke vastgoedorganisatie als profit-centre. Verkregen op 30 september 2010 via <http://www.nevap.nl>
- Twynstra Gudde, (2010) Onderzoek Professioneel Gemeentelijk Vastgoed. Verkregen op 30 september 2010 via:
<http://www.twynstragudde.nl/Persoonlijk/Wicher%20Sch%C3%B6nau/Professioneel%20gemeentelijk%20vastgoed.pdf>
- Twynstra Gudde, (2010) Kansen op vastgoedgebied onbenut. Verkregen op 30 september 2010 via:
<http://www.twynstragudde.nl/pdf/publicaties/Tweederdegemeentenweetnietwathunvastgoedpermeterkostenopbrengt.pdf>
- Gemeente Helmond (2008): Klanttevredenheid stadswinkel 2007. Verkregen op 5 november 2010 via:
<http://www.helmond.nl/Docs/Feiten%20en%20Cijfers/OSKlanttevredenheidsonderzoekStadswinkel2007.pdf>
- Corporate Real Estate Management, (2009) Nieuwsbrief November 2009. Verkregen op 30 september 2010 via: <http://www.corporaterem.nl/nieuwsbrief/november2009.html>
- Consortium mvg, (2009). Barometer Maatschappelijk Vastgoed 2009. Verkregen op 28 september via: <http://www.corporaterem.nl/documenten/SamenvattingBarometer2009.pdf>
- Consortium mvg, (2010). Barometer Maatschappelijk Vastgoed 2010. Verkregen op 28 september via: <http://www.corporaterem.nl/documenten/GroningenBarometer.pdf>
- Universiteit Utrecht: Proefschrift veroudering van kantoorpanden verkregen op 30 september via: <http://igitur-archive.library.uu.nl/dissertations/2002-0926-122756/c2.pdf>
- Partners in vastgoedmanagement (2008) Anders kijken naar bouwen. Verkregen op 6 oktober via: <http://www.p-v-m.nl/Images/20080408%20Anders%20kijken%20naar%20bouwen.PDF>
- SVM-nivo (..) via: <http://www.svmnivo.nl/conditie.pdf>

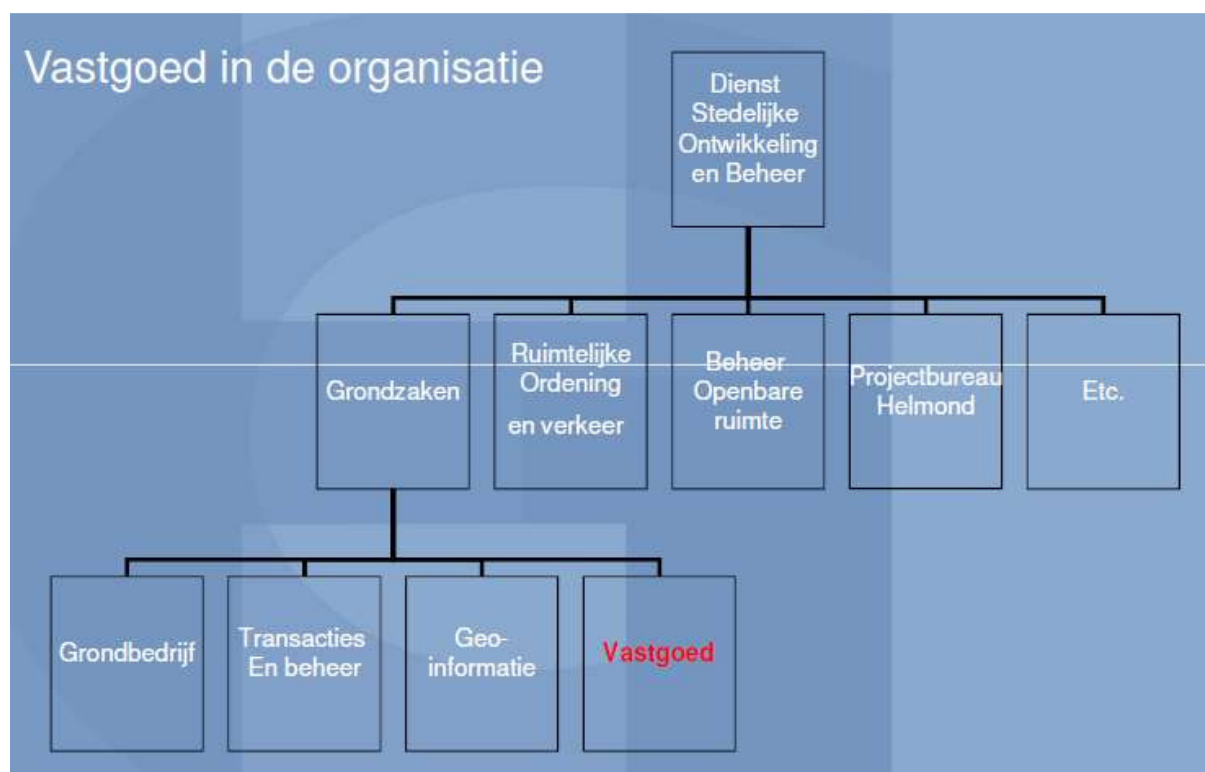
- Savills (2010) Presentatie Onderzoek in de vastgoedpraktijk. Verkregen op 6 oktober 2010 via:https://bb.helo.hanze.nl/webapps/portal/frameset.jsp?tab_id=_2_1&url=%2fwebapps%2fblackboard%2fexecute%2flauncher%3ftype%3dCourse%26id%3d_9198_1%26url%3d
- Vastgoedmarkt (2007) Clustering van functies is de oplossing. Verkregen op 30 september 2010 via: http://www.roz.nl/uploads/Gemeentelijkvastgoed/artikel_vgm_pag_3_van_3.pdf



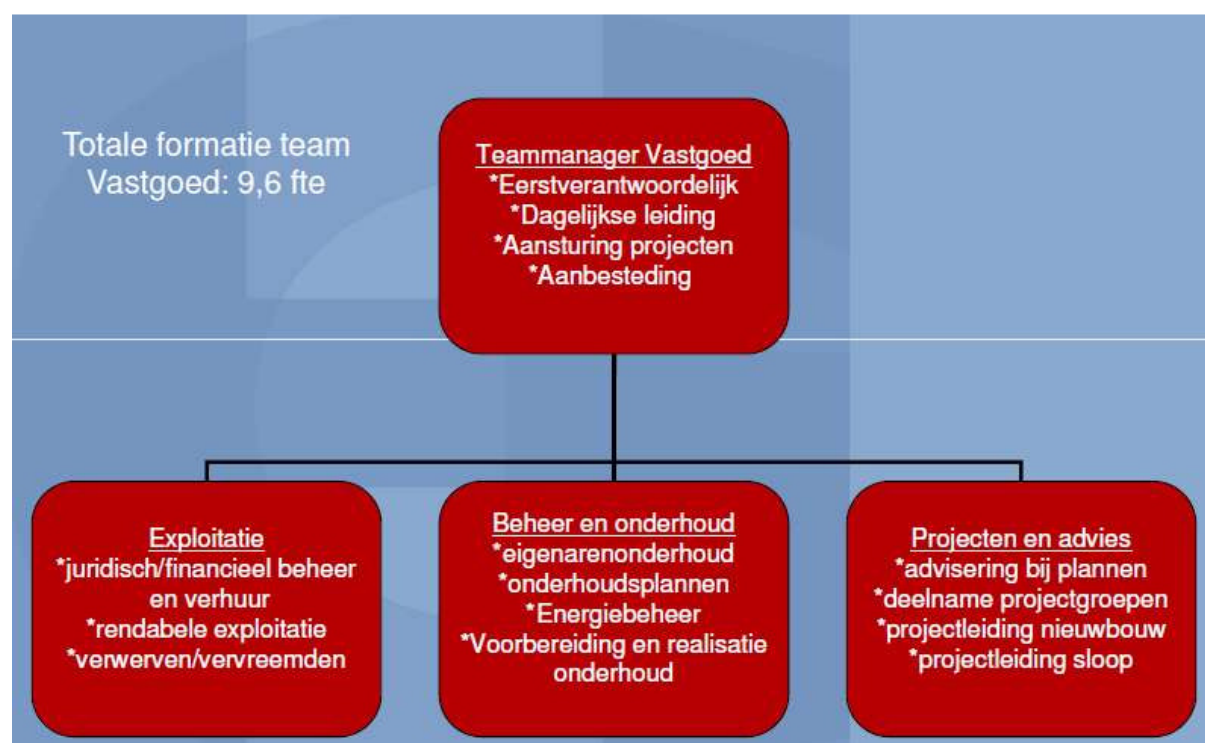
Termenlijst

- **Initiëren:** Het in gang zetten van. Hierbij wordt bijvoorbeeld bedoeld het opzetten van experimenten.
- **Non-profit doelstelling:** Er is geen winstoogmerk, het hoofddoel van de organisatie is niet het maken van winst. Het kan echter wel zo zijn dat de gebruikers van de dienst er voor moeten betalen.
- **Diepte-interview:** is een interview tussen één respondent en de interviewer. Daarbij wordt gebruik gemaakt van een gesprekspuntenlijst.
- **Survey onderzoek:** op een systematische wijze vragen stellen aan een (vaak groot) aantal mensen. Die vragen meten meningen, motieven, gedrag of andere kenmerken van die mensen. Met de antwoorden kunnen we vervolgens karakteristieken van een groep mensen in kaart brengen.
- **Kwalitatief onderzoek:** onderzoek waarbij het begrijpen van de belevingswereld van de onderzochten in een bepaalde situatie centraal staat.
- **Brede scholen:** dit zijn scholen waarbij onderwijs wordt gecombineerd met bijvoorbeeld opvang, zorg, welzijn, sport en cultuur.
- **Meerjaren onderhoudsplanning:** deze bevat informatie over de bouwkundige staat van een gebouw. Het geeft in één oogopslag de te verwachten kosten voor onderhoud of vervanging op de korte en de lange termijn. Zo is er direct inzichtelijk wat er jaarlijks gereserveerd moet worden voor onderhoud.
- **Condiëtemetingen:** het inzichtelijk maken van de onderhoudstoestand van het vastgoed.
- **KWH-label:** dit staat voor Kwaliteitscentrum Woningcorporaties Huursector. Deze organisatie richt zich primair op het bewaken van de kwaliteit binnen de huursector van de woningcorporaties. Hiervoor hebben zij een label ontwikkeld, welke op basis van een vast aantal punten inzicht geeft in de kwaliteit van het vastgoed
- **ROZ:** vereniging Raad Voor Onroerende zaken heeft als doel het gezamenlijk bewaken, bevorderen en verbeteren van het functioneren, de kwaliteit en het aanzien van de bedrijfstak onroerend goed en specifiek de door de aangesloten lidorganisaties en hun leden te verrichten werkzaamheden op het gebied van het risicodragend creëren, financieren, in eigendom gebruiken, exploiteren en beheren, de overdracht en de makelaardij van in Nederland gelegen onroerend goed.
- **Mantelcontract:** een overkoepelend (moeder)contract van op zich losstaande contracten waarin bepaalde faciliteiten en tarieven zijn overeengekomen voor een in het mantelcontract aangewezen groep mensen.
- **NEN 2767:** conditiëmeting van gebouwen volgens vastgestelde criteria, welke staan vermeld in de NEN 2767
- **Vraaggesprek:** ook wel interview genoemd. Is een gesprek waarbij één of meerdere personen worden ondervraagd door één of meerdere personen. Het is een methode om een persoon systematisch kennis van een ander te laten vergaren.
- **Doelgroepsegmentatie:** het afbakenen van een specifieke groep personen waarop het onderzoek betrekking heeft.

Bijlage 1 organisatie gemeente Helmond en afdeling Vastgoed



Figuur 2. Organisatie gemeente Helmond



Figuur 3. Vastgoed gemeente Helmond

Bijlage 2 Artikel studie op de Amerikaanse kantorenmarkt

Real Estate Research Quarterly

Green Buildings Make Cents

door Nils Kok en Piet M.A. Eichholtz,

In de huidige maatschappelijke discussie betreffende duurzaamheid kan de vastgoedsector een belangrijke rol spelen. Echter, ontwikkelaars en beleggers worstelen met de vraag in hoeverre duurzaamheid een onderdeel moet zijn van het investeringsproces, daar er geen eenduidig bewijs is voor de financiële haalbaarheid van dergelijke additionele investeringen. In een recente studie tonen Eichholtz, Kok en Quigley (2008) aan dat het directe rendement van Amerikaanse kantoorpanden met een duurzaam certificaat 2-3 procent hoger ligt dan voor reguliere kantoorpanden op dezelfde locatie en met vergelijkbare karakteristieken. Daarnaast is het indirect rendement 16 procent hoger. Dit artikel gaat nader in op de achtergrond, opzet en resultaten van deze studie.



Bijlage 5 overzicht huurders gemeente Helmond

Omschrijving	Adres	Postcode	Contactpersoon
Alvermanneke, KDV 't	Molenstraat 34	5701 KG	Lenie Elmas 0652509236 Alvermanneke 0492-521925
Apostelhoeve	Calsstraat 17	5707 JN	Mevr. Van den Elsen-v Gerven 0492-550116
Badhuis, wijkcentrum 't	Past. van Leeuwenstr. 22a	5701 JV	SWH/Ward Lauwers 0492-540215
Baken, stadshobbycentrum 't	Past. van Leeuwenstr. 23	5701 JS	Dhr. vd Crommenacker (Frans), 0492/533241 Modelclub o-brabant Haans, 0492/556770
Beestenbende, KDV	Binderen 2	5701 NT	Patricia vd Elsen 0622440656 Beestenbende 0492-554604
Big Town (vm Aksent)	Montgolfierstraat 2	5703 EC	Marjolein Vollebrect 0615349790 Big Town 0492-549302
Big Town, St. Genesius (vm Aksent)	v. Weerden Poelmansstr. 65	5703 CR	06/18650527 Knaapen (voorzitter) 0492/548187
BISK	Keizerin Marialaan 3a	5702 NR	BISK 0492-507575 Mevr. Pijnenborg 0492-507572
Kiddo's Place	Keizering Marialaan 3a	5702 NR	Jan Eeltink 06-34923524 Tanja Eeltink 06-34923525
Boerderij, wijkcentrum	Harmoniestr. 105	5702 JD	Toon Bijsterveld 0492-538295
Boscotondo bestuurscentrum	F.J. van Thielpark 1	5707 BX	E. de Vocht, 0492/587216 Edwin Vervoord (huismeester) 06-11127062
Boscotondo kunsthall	F.J. van Thielpark 7	5708 BX	Gerard Hendriks 0492-587754
Boscotondo parkeergarage	F.J. van Thielpark 10	5709 BX	Beheerderslodge 0492-564512 Paul de Bresser 0620390619
Braak, de sporthal	Wethouder Ebbenlaan 30	5703 HV	De Braak 0492-537174 Peter Donkers 06-54756752
Brandevoort, OBS	De Plaetse 150	5708 ZJ	Martijn Hensgens 0492-667857
Brandweerkazerne	Deurneseweg 135	5701 CE	P. v. Sambeek, 0492/587888
Brandweerpost Brandevoort	Berenbroek 3	5707 DM	0492/587889
Brem, de wijkcentrum	Rijpelplein 1	5709 BT	Johan Kloft: 0492-510690 Johan prive: 0492/552416 of 0492/540215
Bundertjes, OBS de	Basstraat 208	5702 SM	Peter Tempelaars 0492-525649
Buurtcentrum Bloemenwijk	Gladiolenstraat 12	5701 EL	Dhr. Meulendijks 06-20910574 Leo Schepers bestuurslid
Cajuit, Homobelangen	Wethouder Ebbenlaan 135	5701 AH	Sjaak van Hoof 06-14590105
Cajuit, Jan van Brabant	Wethouder Ebbenlaan 135	5701 AH	Jan van Brabant 0492-549448 Dirk-Jan Hogervorst 06-27898590
Cajuit, Volksuniversiteit	Dijksestraat 142	5701 AP	VU 0492-532729 Carla Hopstaken prive 0492- 522247 of 0615108276
Carat Paviljoen, Warande	Warandelaan (fictief adres mbt glastotaal is Jan van brabantlaan 2 5707 GG)	5707CS	dhr. Warmerdam, 0492/549961 dhr. Nuytens (voorzitter), 0492/522219



Onderzoek maatschappelijk vastgoed in de Gemeente Helmond

City Sporthal	Watermolenwal 14	5701 RV	Martien van Wetten 0492/548280 prive: 06/20825817
City Sporthal, De Kegelaar	Watermolenwal 13	5701 RV	Marielle Meulendijks 06-34776641
City, parkeergarage	Watermolenwal 14,	5701 RV	Paul de Bresser, 06-20390619
Con Brio	Braakse Bosdijk 4	5703 HZ	Algemeen beheerder Rolf Schumacher 06/54224476
Con Brio, Nederlandse Handbalverbond afd brabant	Braakse Bosdijk 2	5703 HZ	C. Hendriks
Con Brio, Stichting Belangenbehartiging uitkeringsgerechtigden	Braakse Bosdijk 2	5703 HZ	N. Verbeeten, 0492/512720
Con Brio, Stichting gehandicaptenoverleg	Braakse Bosdijk 2-4	5703 HZ	E van Melis, 0492/550115
Con Brio, SWH	Braakse Bosdijk 4	5703 HZ	Ward Lauwers 0492-540215
Con Brio, Stichting Leergeld Helmond	Braakse Bosdijk 2	5703 HZ	Jos Vincent (coordinator) 0492/522828
Cour, 't	Zuid Koninginnewal 2	5701 NT	Eugene de Vocht, 0492/587216
Dierdonk, gymzaal	Dierdonkpark 6	5709 PZ	VASTGOED
Dik Trom, KDV	Moerdonksvoort 1	5706 HL	Dik Trom 0492-335192 Bernadette van Roij
Doorneind, parkeergarage	Molenstraat 225	5701 KB	Paul de Bresser, 06-20390619
Dwergje, PSZ 't	Braakse Bosdijk 4	5703 HZ	Marjolein Vollenbregt 06-15349790
Fietsenstalling Brouwhuis	Brouwhorst 1-3	5704 EG	Paul de Bresser, 06-20390619
Fietsenstalling Doorneind	Molenstraat 225	5701 KB	Paul de Bresser, 06-20390619
Fietsenstalling Kasteel Traverse	Parkweg 100	5701 PX	Paul de Bresser, 06-20390619
Fietsenstalling Speelhuisplein	Speelhuisplein 1	5701 RE	Paul de Bresser, 06-20390619
Filmhuis	F.J. van Thielpark	5707 BX	Wim Markus 0492/529009, 06-29064686
Gasthuisstraat, gymzaal	Gasthuisstraat 1a	5708 HG	van Wetten, 0492/548280
Gaviolizaal (staat leeg)	Torenstraat 36a	5701 SH	Theo Pluijm 0492/524973
Gemeente-archief	Molenstraat 121	5701 KB	
Gemeentewerf	Beemdweg 10	5705 BJ	Stef Kamphuis
Harlekijn, PSZ	Boerhaavelaan 42	5707 SL	Hannie vd Kimmenade 06-50539944
Hobostraat, Gymzaal	Hobostraat 2a	5702 TH	Peter Tempelaars 0492-525649
Hoogeind, wijkcentrum	Postelstraat 31	5705 AS	Jose Merkx, 0492-533006 Dhr. Saris 0492-532633
Hout, OBS 't	Mahoniehoutstraat 13	5706 VS	0492 - 523847
Hummeldonk, PSZ	Nijendaldreef 5	5709 RK	Trudy van Geel 06-51165161 Hummeldonk 0492-514611
Huukske, Gemeenschapshuis 't	W. Beringsplein 88	5701 HZ	Willems 0492-543962 SWH 0492-540215
Ienimienie, PSZ	Rijnlaan 91	5704 HZ	Karin van de Reek 06-41564207 Ienimienie 0492-514354
Industrieel Erggoed (vm Carpgebouw)	Kanaaldijk NW 29	5707 LA	Rieter, Mon.werkgroep, 0492/541143 Mr Swinkels, Stg. Ind. Erfgoed, 0492/535977 De Jong, archeol. Vereniging, 040-2446517



Onderzoek maatschappelijk vastgoed in de Gemeente Helmond

IVN	Postelstraat 31	5706 AS	Setty Vos 0492-545649 06-51156282
Jan Vissermuseum	Keizerin Marialaan 5	5702 NR	Erismann/vd Kerkhof, 0492/548504
Jeugdboerderij Mierlo-Hout	Koeveldsestraat 4	5706 AT	Frits Verlijdsdonk, 0492/537085 v Steenbergen, 0492-477914
Jeugdhonk Helmond West	2e Haagstraat 1a	5707 VJ	Joop suyskens 0492-544345 Connect 0492-529084 Ward Lauwers, 0492-540215 dhr. Nooijen 06-54356902
Jip & Janneke, PSZ	Koolstraat 3	5708 ZM	Marrie Uiterlinde 06-45030384
Kabouterhof , PSZ	Theo Driessenhof 35a	5709 BA	Kabouterhof 0492-512329 Trienette vd Hoogen 06-46121249
Kamenij, de	Jeroen Boschstraat 19	5702 XP	Miranda Fabrie 06-22746388 De Kamenij 0492-542583
Kasteel-Raadhuis	Kasteelplein 1	5701 PP	Gerard Hendriks, 0492-587754
Kiekeboe Pino, PSZ	Cederhoutstraat 46	5706 XC	Tiny van Engelen 06-31644652 Kiekeboe 0492-553227
Koekoekstraat, Gymzaal	Koekoekstraat 3	5702 PM	De Ruiter (Rank), 0492/525418
Kruimeltje, KDV 't	Hobostraat 4	5702 TH	Trudy van Geel 06-51165161 Kruimeltje 0492-537338
Kruimeltje, PSZ 't	Binderen 6	5702 NT	Patricia van den Elsen 06- 22440656 Kruimeltje 0492-522516
Kunstkwartier	Kromme Steenweg 16/Steenweg 17	5707 CC	Toine van der Velden 0492-542445
Kwebbeltje, PSZ 't	v. Kinsbergenstraat 1	5703 BW	Marjolein Vollenbregt 06-15349790 Kwebbeltje 06-31644657
Lakei, jongerencentrum	Molenstraat 123	5701 KB	Lakei 0492-590970
Lier, wijkcentrum de	v. Kinsbergenstr. 1	5703 BW	Ans Meulendijks 0492/544478
Lindt, OBS de	Sprengersstraat 1	5708 EV	0492 - 547043
Loop, wijkcentrum de Bestuur	Peeleik 7	5704 AP	
Loop, wijkcentrum de Bridgeclub Helmond Doorzien	Peeleik 7	5704 AP	voorzitterhr. T. Roelem, penningmeester mevr. M. Coolen
Loop, wijkcentrum de Amicitia	Peeleik 7	5704 AP	
Loop, wijkcentrum de Katholiek Ouderen Bond	Peeleik 7	5704 AP	
Maraboe, judovereniging	Tarbotstraat 18	5707 EJ	De Leeuw 0492-540704
Maraboe, KDV	Tarbotstraat 18	5706 EJ	Maraboe 0492/532242 Monique van der Hagen
Mariaschool, gymzaal	Wilhelminalaan 18	5707 BW	VASTGOED
Markthal Brandevoort	De Plaetse 34a	5708 ZJ	VASTGOED
Montgolfierstraat, gymzaal	Montgolfierstraat 81	5703 EB	VASTGOED
OJC Jovic	Breitnerlaan 15		SWH/Ward Lauwers 0492-540215
Okapi, KDV	Rivierensingel 88	5704 KC	Karin van de Reek 06-41564207 Okapi 0492-513850
Opslag HTV St. Odulfus	Slegersstr. 2a	5706 AX	mevr. Heijster, 0492/532487
Oranje Zwart	Goorkesdijk 7	5703 HX	clubgebouw 0492-537329 dhr. Van Lieshout 06/41969267 of 0492-544878
Ot en Sien, PSZ	Moerdonksvoort 1	5706 HL	Bernadette van Roij 0492-335192
Oude Toren Stiphout	Oude Torenstraat	5708	dhr. Van OS 537201 (scoutign Jan Baloy)



Onderzoek maatschappelijk vastgoed in de Gemeente Helmond

Oversteek, de	Kasteel Traverse 102	5701 NR	Mevr. De Bruin, 0492/550171 SMO 0492 - 552 159 Novadic, 0413/485858
Patronaat, wijkcentrum het	2de Haagstraat 40	5707 VK	Joop suyskens 0492-544345
Paulus Potterlaan, gymzaal	Paulus Potterlaan 6	5702 CW	Van Wetten 0492/548280
Piep-in, PSZ	Breitnerlaan 5	5702 TX	Patricia van den Elsen 06-22440656
Poortgebouw, Berlaer	De Wiel 22	5701 PN	Berlaer 0492-523202 Hans Donkers
Poppenschoentje, PSZ 't	Rijpelplein 1	5709 BT	Triennette van de hoogen 06-46121249
Rakkertjes, PSZ de	2de Haagstraat 40	5707 VK	Ricarda van Hoof 06-15349789
Rakt, OBS de	Barnoniehof 212	5709 HD	Wilma Klaassen, directeur 0492-511157
Scouting Albert Schweitzer	Smalstraat 1	5701 NX	Joep vd Langerijt, 0492/511414 Marcel vd Weijer 06-53762836
Scouting Brandevoort	Doornweg 18	5706 KC	Ton Lauret 06-10145395
Scouting Brouwhuis	Rietven 1	5704 CP	H.v.Welle, 06/53201752 of 0492-510109
Scouting Leonardus	Binderen 4	5702 NT	T. Cuppen, 0492/533125
Scouting Paulus	Bakelsedijk 208	5703 JZ	Leon v/d Meulengraaf 06-23541327 of Gert-Jan van Schijndel (intern 7823)
Scouting Rijpelberg / De Regenboog	Berkendonk 91	5703 KB	Jan Boetzkes 0492-510827 of 06-15357547 T. Philippart, 06/51264337
Scouting Stiphout / Jan Baloy	van der Brugghenstr. 41	5708 CA	Dhr van Os, 0492/537201 (komt alleen openen en sluiten) Willie Donkers 0492-595079
Semi permanente school Brandevoort	Laathoeve 4	5708 SK	STAAT LEEG
Sint Anna, buurthuis	Hoogeindsestraat 24	5705 AM	Annemie vd Kerkhof 0492-532926 Rene vd Westerloo 0622966324
Sint Anna, buurthuis (bovenwoning)	Hoogeindsestraat 24a	5705 AM	Dhr. vd Vijfeijken, 06-29607390
Snatertje, PSZ 't	Rector Heuvelstraat 4a	5704 AN	Snatertje 511710 Karin vd Reek 0641564207
Sociaal cultureel centrum Dierdonk	Dierdonkpark 6	5709 PZ	Secretaris H vd Elsen/beheerder Erna van Hees 06-30735792
Speelhuis, 't	Speelhuisplein 2	5701 RE	Theo Pluijm 0492/542055, 06/23834789
Stadskantoor Bijgebouw	Weg op den Heuvel 37	5701 NV	R. van Os, bode
Stadskantoor Fase 1	Weg op den Heuvel 35	5701 NV	Eugene de Vocht, 0492/587216
Stadskantoor Fase 2	De Clundert 1	5701 MD	Eugene de Vocht, 0492/587216
Stadskantoor Fase 3	Groenewoud 2	5701 PJ	Eugene de Vocht, 0492/587216
Stekje, PSZ 't	Gladiolenstraat 12	5701 EL	Lenie Elmas 06-52509236
Stichting Stadspromotie Helmond	Markt 213	5701 RJ	P.P. van Meerwijk 0492-554184 of 0654324774
Stiphout, MFC	Dorpsstraat 40	5708 GJ	MFC voorzitter Hans vd Westerlo 0492-551402 of 06-53409824
Stippeltje, PSZ 't	Gasthuisstraat 15	5708 HG	Ricarda van Hoof 06-15349789
Straap, OBS de	Twentehof 200	5709 KG	Marianne van Mierlo, directeur



Onderzoek maatschappelijk vastgoed in de Gemeente Helmond

Stroom, OBS de	Rijnlaan 103	5704 HZ	Mario Cortenbach, directeur
Swift, Sportvereniging	Barentzpark 1	5703 XM	Sjef Verdegem, 0492/525957
Terp, wijkcentrum de	Breitnerlaan 5	5702 TX	Slegers 0492/522041, / SWH 0492/540215
Tienerhuis	Rivierensingel 752	5704 NZ	Joke de Bruijn, 0492/556957 Ton Sauvé 06-24392230 (bestuurder)
Tijdelijke bso brandevoort (montessori kindcentrum brandevoort)	Vaartsestraat 3	5708 SK	Mieke Theus (directeur) 0492-662894
Tijdelijke school brandevoort	Laan door de Veste 998	5708 ZZ	Marcel Wijgergangs 06-13443670
Tijdelijk KDV (Hoevenstein)	Herenlaan 200	5708 ZS	Yvonne Tielemans 06-12577545
Toverhoed PSZ	Prins Karelstraat 129	5701 VL	Lenie Elmas 06-52509236
Uilenburcht	Prins Karelstraat 98a	5701 VL	diverse huurders (kunstenaars)
Ukkepek, PSZ	Baroniehof 212a	5709 HD	Triente van de hoogen 06-46121249
Up to Four, KDV	Prins Karelstraat 125	5701 VL	Hanny van de Moosdijk, 0492/597440 of 06-51932352
Van Speyklaan 65	Van Speyklaan 65	5703 XE	Smits (Jacona), 0492/525588
Veiligheidshuis	Smalstraat 2	5701 NX	M Koolen, coordinator, 0492/587987
Veka sporthal	Deltaweg 201	5709 AB	Veka 510119 H. Nauta 06 23952720 H. Nauta prive 477051
Veka sporthal, boven	Deltaweg 202	5709 AB	STAAT LEEG
Veste, gymzaal de	Biezenlaan 27	5708 ZD	Martien van Wetten 0492-548280
Veste, KDV de Vestein	Koolstraat 1	5708 ZM	Marrie Uijterlinde 06-45030384 Vestein 0492-432430
Veste, parkeergarage	Herenlaan 118	5708 ZR	bij alarm Interparking 010-4129006 bellen
Veste, PSZ Jip&Janneke	Koolstraat 3	5708 ZM	Marrie Uijterlinde 06-45030384 Jip & Janneke 0492-432430
Veste, wijkcentrum 't Brandpunt	Biezenlaan 29	5708 ZD	Toon Joosten 0492-432013
Vlindertuin, KDV de	2e Haagstraat 1	5707 VJ	Leny Elmas 06/27593545
Vuurvogel, OBS de	Prins Karelstraat 127	5701 VL	de Vuurvogel 0492-597445 Jacques van Nuenen, directeur
Werkplein	Churchillaan 109	5705 BK	Willy Otgens 0492 - 582443 of 06-53398882
Wijkhuis Brede School	Prins Karelstraat 123	5701 VL	Wijkhuis 0492-597444 Theo v Schijndel, beheerder, 06-13027719 Otto Spierings, bedrijfsleider, 06-23 595096
Wissen, zwembad de	Keiz. Marialaan 1	5702 NR	Chant Santegoeds Gerard Canters, 0492-573838
Zeespiegel, KDV	Rietven 1	5704 CP	Mevr vd Elsen (vestigingsmanager), 0492/512645
Zonnestein, wijkcentrum de	Rijnlaan 91	5704 HZ	Toon van Beers (beheerder), 0492-512492 of 06-32029503 Dhr. de Waal, 0492-515528 of 06-42913299
Zwaan-kleef-aan, PSZ	Bachlaan 9	5707 RN	Dirks, 0492/527776



Bijlage 6 Verslag eerste bezoek gemeente Helmond

Bezoek gemeente Helmond op 29 september 2010

Op 29 september is er een gesprek geweest met de Gemeente Helmond. We hadden dit gesprek met Giel van den Broek, teamleider Vastgoed van de Gemeente. Tijdens dit gesprek was ook Johan Brands aanwezig, hij is hoofd van de afdeling. In dit verslag wordt eerst de oriëntatie op het gesprek beschreven en vervolgens zullen de uitkomsten van het gesprek behandeld worden.

Oriëntatie

Tijdens het gesprek moeten de komende zaken verduidelijkt worden:

- Het vastgoedbeleid van de gemeente Helmond en dan voornamelijk op het gebied van maatschappelijk vastgoed.
- Wijze van beheer
- Welk aanbod aan maatschappelijk vastgoed heeft de gemeente Helmond, welke segmenten?
- Inzoomen op 1 segment om het onderzoek in te kunnen kaderen
- Wat wil de gemeente graag weten? (gebruikers huurders)
- Doelstelling, probleemstelling, onderzoeksdoel en deelvragen?
- Wat zijn de verwachtingen van de gemeente?

Uitkomsten

Er is een toelichting gegeven op de wijze waarop de Gemeente Helmond met maatschappelijk vastgoed omgaat. Er is duidelijk geworden dat het vastgoed van de gemeente gecentreerd wordt binnen de afdeling Vastgoed. Vervolgens verhuurt deze afdeling het vastgoed weer aan interne en externe huurders. Onder interne huurders worden andere afdelingen van de gemeente bedoeld. Uitzondering hierop is de afdeling Sport, deze afdeling heeft wel het vastgoed zelf in beheer.

Op deze manier ontstaat er een vicieuze cirkel met betrekking tot de huur en subsidie. De andere afdelingen betalen namelijk huur aan de afdeling Vastgoed. Op deze manier vindt er een geldstroom plaats binnen de gemeente en dit zorgt voor duidelijkheid. Ook ontstaat er zo transparantie en kunnen er zuivere afwegingen gemaakt worden wat betreft de kosten.

De afdeling vastgoed houdt zich bezig met exploiteren, bouwmanagement en pandenonderhoud. Het onderhoud bestaat uit organiseren, alles wordt namelijk uitbesteed aan derden. Het bouwmanagement doet de gemeente van het begin tot en met het einde. Wat betreft de exploitatie: de kwaliteit van het vastgoed is beter als het in handen van de gemeente is. Op gebied veiligheid en onderhoudskosten

Het doel dat de gemeente heeft met dit onderzoek is ook helder geworden. Zij willen graag weten of het aanbod van het maatschappelijk vastgoed ook aansluit op de vraag. Het inzicht krijgen hiervan en de verbeterpunten voor ogen krijgen heeft prioriteit. De huurder van het maatschappelijk vastgoed moet als uitgangspunt genomen worden en de volgende zaken moeten centraal staan:

- dienstverlening van de gemeente
- de bereidheid van huurders te investeren in het vastgoed
- kwaliteit

Uit bovenstaande vragen heeft de gemeente een aantal andere vragen geformuleerd:

Gemeente Helmond



- Missen de huurders diensten van de gemeente?
- Welke faciliteiten missen huurders in hun panden?
- Willen huurders mee investeren in duurzame aanpassingen?
- Wat willen huurders veranderd zien in ruil voor een huurprijsverhogen?
- Aan welke onderdelen van de dienstverlening hechten de huurders waarde?

Daarnaast is er met Dhr. Brands en Dhr. Van der Broek een wandeling langs het maatschappelijk vastgoed van Helmond gemaakt. Hierdoor is een goed beeld ontstaan over alle ontwikkelingen die de stad op dit moment door aan het maken is.



Bijlage 7 Verslag tweede bezoek gemeente Helmond

Bezoek gemeente Helmond 19 oktober 2010

Op dinsdag 19 oktober zijn wij als onderzoeksteam afgereisd naar Helmond. Hier hebben we opnieuw de Gemeente Helmond bezocht, en in het bijzonder de heer Giel van den Broek van de afdeling Vastgoed. Doormiddel van een diepte-interview met de heer van den Broek, hebben we geprobeerd zoveel mogelijk belangrijke vragen stellen, waarvan de antwoorden kunnen worden toegepast in het meetinstrument.

De volgende vragen hadden we vooraf opgesteld:

Huurproces

- Hoe bezoekt de klant de afdeling vastgoed?
- Hoe verloopt het telefonisch contact met de afdeling vastgoed?
- Hoe vindt de toekomstige huurder een ruimte?
- Hoe verloopt het proces wanneer een huurder een ruimte wil betrekken? (sleuteloverdracht, onderhoudscontracten etc.)
- Hoe verloopt het proces van het afsluiten van huurcontracten?
- Hoe verloopt het proces en wie voert dagelijks onderhoud uit? (wie betaalt wat, wat voor contracten zijn er afgesloten?).
- Wie onderhoudt de ruimte en in hoeverre is de huurder hier verantwoordelijk voor?
- Hoe gaat de klachtenafhandeling in zijn werk?
- Hoe verloopt een mutatie? Hoe moet de ruimte worden achter gelaten?

Maatschappelijk beleid

- In hoeverre kunnen huurders het beleid in zien?

Klanttevredenheid

- Wat doet de gemeente aan klanttevredenheid?
- Hoe ziet het onderzoek naar de klanttevredenheid van klanten van de stadswinkel er precies uit?
- Luistert de gemeente naar de klant en hoe gaan jullie hiermee om?

Overige vragen

- Over hoeveel huurders beschikken jullie en welke ruimte huren zij?
- Hoe wordt er met duurzaamheid omgegaan, en wordt dit verlangd door de huurder?
- Wat vindt de afdeling vastgoed zelf van het vastgoed en de kwaliteit?
- Wat verstaat de afdeling onder kwaliteit?
- Zijn de processen van dienstverlening gestandaardiseerd?
- Worden er conditiemetingen van het onderhoud gehouden?

De volgende antwoorden kwamen aan bod bij de bovenstaande vragen.

Huurproces

De gemeente Helmond beschikt over twee soorten huurders:

Interne huurders; dit zijn huurders binnen de gemeente zoals de afdeling sport, parkeren, diensten en cultuur. Deze huurders verhuren hun vastgoed weer onder.

Externe huurders; dit zijn huurders van buitenaf die huren van de gemeente.

De meeste gebouwen die de gemeente in bezit heeft, hebben één huurder. Maar er zijn ook enkele verzamelgebouwen die over meerdere huurders beschikken.

De twee scholen die de gemeente Helmond in bezit heeft, worden in gebruikgegeven aan het schoolbestuur. Alle peuterspeelzalen worden gehuurd door één organisatie, de stichting "Spring".

In beginsel werden de panden kostendekkend verhuurd. Echter door het afschrijven op de panden is de marge tussen kosten en opbrengsten steeds groter geworden. Hierdoor is dus een winstverhoging gerealiseerd. Deze extra winst bovenop de normale winstverwachting vloeit af naar de gemeente en kan weer worden gebruikt voor subsidies.

De huurders en de potentiële huurders komen in contact met de afdeling Vastgoed van de gemeente via allerlei manieren. Zo is het telefoonnummer van de afdeling Grondzaken van de gemeente te vinden in de gemeentegids. Tevens wordt er vaak contact opgenomen met de stadswinkel van de gemeente die vervolgens de huurder door verwijst naar de afdeling Vastgoed per telefoon of mail. De afdeling beschikt namelijk over een postbusmail waar allerlei vragen in terecht komen binnen de afdeling deze worden vervolgens beantwoord door de desbetreffende persoon binnen de afdeling. De vraag naar een ruimte door de huurder komt ook binnen bij de afdeling Vastgoed, wanneer er een geschikte ruimte vrij is wordt deze huurder uitgenodigd voor een gesprek. Daarbij wordt onderzocht wie de huurder is, wat de huurder wil, welk doel de huurder met de ruimte heeft, hoeveel m2 de huurder wil huren, hoeveel huur er betaald kan worden, op welke termijn de huurder een ruimte zoekt etc. Uiteindelijk wordt er een programma van eisen opgesteld van de huurder. Met behulp van dit programma en een overzicht van de leegstaande panden wordt er een ruimte gezocht. Wel wordt er eerst via verschillende beleidsafdelingen van de gemeente gekeken of huurder wel past binnen die visie die door afdeling wordt gevoerd. Het verstrekken van een huurcontract gebeurt niet volgens allerlei formulieren en vaststaande regels. Er wordt zelf sporadisch onderzoek gedaan binnen het BKR, om te kijken of huurders ook schulden hebben. Dit heeft allemaal te maken met de verschillende soorten onroerend goed dat de gemeente in bezit heeft.

Het vaststellen van de huurprijs gebeurt voornamelijk gevoelsmatig, dit omdat er allemaal verschillende panden zijn en hierdoor niet goed kan worden vergeleken. Wel hangt de huurprijs af van de factoren: ligging, voorzieningen, staat van onderhoud en de grootte van de vraag. De huurprijs van een ruimte aan een A-locatie wordt wel vastgesteld aan de hand van het markttarief. Dit omdat het eenduidig commercieel vastgoed is, hierbij kan de huurprijs worden vastgesteld met behulp van de ROZ-voorwaarden. Alle externe huurders van de gemeente bezitten over een huurcontract, maar alle interne huurders hebben deze niet.

Een gedeelte van het onderhoud is voor de gemeente en een gedeelte is voor de huurder zelf. Hoe dit precies is verdeeld staat beschreven in het een folder die de huurder krijgt bij het sluiten van een huurcontract. De gemeente verzorgt al het installatie onderhoud van alle panden die zij in bezit hebben. Zij hebben hiervoor één mantelcontract, de huurder kan zelf het desbetreffende bedrijf bellen wanneer zij problemen hebben met installatie. De gemeente verzorgt het schoonmaak onderhoud niet, dit is allemaal voor de huurder zelf. Voor de sporthallen is er wel een uitzondering, de gemeente verzorgt namelijk hier wel de binnenkant van het gebouw. Dit houdt in dat al het onderhoud van de toestellen door de gemeente wordt onderhouden. Op het gebied van de veiligheid verzorgt de gemeente alles, voornamelijk de brandveiligheidsvoorzieningen worden regelmatig

gecontroleerd. Maar wanneer een pand voor korte duur wordt verhuurd, omdat het daarna door de gemeente wordt afgestoten dan is de huurder zelf verantwoordelijk voor al het onderhoud.

De klachten van de huurders worden via telefoon of mail bij de afdeling Vastgoed gemeld. De afdeling heeft een aantal vaste aannemers die zo snel mogelijk de klachten uitvoeren. De klacht wordt vermeld in het klachtenboek, de afhandeling hangt af van de klacht. Tevens zijn de huurders ook zelf verantwoordelijk voor het voorkomen van verdere schade.

Wanneer een huurder vertrekt en er weer een nieuwe huurder is aangetrokken zal er mutatie onderhoud worden gepleegd door de gemeente. Tevens controleert de afdeling Vastgoed eerste de ruimte, noteert de meterstanden en neemt de sleutel in ontvangst.

Maatschappelijk beleid

Het beleid van de afdeling Vastgoed is in te zien. Voornamelijk worden er door de huurders vaak vragen gesteld over de huurprijs. Dit kan de afdeling verantwoorden met behulp van het programma van eisen. Indien er een huurcontract wordt gesloten, is de onderbouwing van de kosten inzichtelijk voor de huurder. Indien er nieuwbouw plaatsvindt wordt er door de huurders een intentieverklaring ondertekend. Hierbij geven zij aan het te worden gebouwde pand te willen huren.

Klanttevredenheid

Aan klanttevredenheid wordt op dit moment niet veel aangedaan. Wel letten zij op de volgend aspecten:

- snel reageren
- huurders kunnen rechtstreeks reageren
- huurders betrekken bij nieuwbouw
- vraag naar aanpassingen van huurders in behandeling nemen
- volledige controle door de afdeling
- automatisch keuren van veiligheidsaspecten

Het onderzoek van de Stadswinkel is te vinden op de site van de Gemeente Helmond onder de afdeling feiten en cijfers. Wij hebben het aanbod gekregen op bij het opstellen van de enquête hulp te krijgen van de afdeling statistiek en onderzoek van de gemeente Helmond.

Overige vragen

Er is afgesproken dat we via mail een overzicht van de huurders ontvangen en de ruimtes die zij huren.

De huurders verlangen voornamelijk naar duurzaamheid op basis van financiële prikkels. De gemeente is bereid hier op in te spelen in zover dit mogelijk is. Vaak wordt van de huurder verlangd om hierin mee te investeren. Te denken valt aan dubbelglas, zonwering, dakisolatie etc. Uit zichzelf speelt de gemeente ook al in op duurzaamheid, dit voornamelijk in nieuw- of verbouw.

De afdeling Vastgoed vindt de kwaliteit van het vastgoed erg verbeterd de laatste tien jaar. De gemeente vindt haar eigen vastgoedportefeuille op peil. Zeker in vergelijking met 10 jaar geleden toen zij begonnen met het professionaliseren van het maatschappelijk vastgoed, toen was er veel achterstallig onderhoud.

Onder kwaliteit verstaat de gemeente het volgende:

- het aantal klachten die zijn afgenomen
- toevoegen van ethische kwaliteit

- toename van het onderhoud
- toename van de veiligheid

Om de kwaliteit van het vastgoed te waarborgen, wordt er gebruik gemaakt van een meerjaren onderhoudsplanning. Periodiek wordt eveneens een conditiemeeting van de panden gedaan.

Tevens worden er technische conditiemetingen aan panden verricht, waardoor het kwaliteit van het onderhoud niet zal verminderen.

